	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		MA-AD-AU-002	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Manual Contenido del Menú Participa de la Pagina WEB y Atención al usuario y ciudadano		
	Revisado por:	Aprobado por:	

Manual del Contenido del Menú PARTICIPA de la Pagina WEB y Atención y Servicios al Ciudadano

1. Descripción General

Este menú contiene la información y herramientas necesarias para que los ciudadanos puedan participar activamente en la gestión institucional, de acuerdo con la normativa vigente sobre participación ciudadana y transparencia.

2. Elementos

- Calendario de la estrategia anual de participación ciudadana.
- Publicación del cronograma anual con las actividades, foros, espacios de diálogo y mecanismos de participación habilitados para la comunidad.

3. Estructura y Secciones del Menú "PARTICIPA"

3.1. Diagnóstico e identificación de problemas

3.2. Publicación de temas de interés.


Difusión de los principales asuntos de la entidad para generar debate y consulta ciudadana.

3.3 Caja de herramientas.

Disponibilidad de documentos guía, instructivos, formatos y material pedagógico para la participación.

3.4 Herramienta de evaluación.

Encuestas o formularios virtuales para evaluar procesos y actividades de participación.

	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		MA-AD-AU-002	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 2 de 3		
	Título: Manual Contenido del Menú Participa de la Pagina WEB y Atención al usuario y ciudadano		
	Revisado por:	Aprobado por:	

3.5 Divulgar resultados.

Publicación de los resultados de las consultas ciudadanas, con respuestas institucionales claras.

3.6 Planeación y Presupuesto Participativo

Porcentaje del presupuesto para el proceso. Difusión del porcentaje asignado a procesos participativos.

3.7 Habilitar canales de interacción y caja de herramientas.

Espacios digitales y físicos para recibir propuestas, junto con herramientas de orientación.

- Publicar la información sobre las decisiones.
- Resultados de la planeación participativa y decisiones adoptadas.

3.8 Visibilizar avances de decisiones y su estado (semáforo).

Publicación periódica de avances en la implementación de las decisiones ciudadanas.


3.9 Consulta Ciudadana

- Tema de consulta (normas, políticas, programas o proyectos) y resumen del mismo.
- Presentación resumida de los temas objeto de consulta para la retroalimentación de la comunidad.

4. Estructura y Secciones del Menú "Atención ciudadana"

4.1 . Canales de atención y pida una cita

- Sede electrónica contiene la información y contenidos relacionados con los canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados, con la finalidad de identificar y dar a conocer los canales digitales oficiales de recepción de solicitudes, peticiones e información, de conformidad con el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019.
- Mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial, e indicar los horarios de atención en sedes físicas.

	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		MA-AD-AU-002	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 3 de 3		
	Título: Manual Contenido del Menú Participa de la Pagina WEB y Atención al usuario y ciudadano		
	Revisado por:	Aprobado por:	

4.2 PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

4.1.1 Condiciones técnicas

- Acuse de recibo.
- Validación de campos.
- Mecanismos para evitar SPAM.
- Mecanismo de seguimiento en línea.
- Mensaje de falla en el sistema.
- Integración con el sistema de PQRSD de la entidad.
- Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles.
- Seguridad Digital.

4.1.2. Condiciones del formulario

- Selección de opción de la PQRSD (Petición, Queja/Reclamo, Solicitud de Información, Denuncia, Sugerencia/Propuesta).
- Nombre y Apellidos o Razón Social de la empresa, con posibilidad de queja/denuncia anónima.
- Tipo de documento de identidad o de la empresa (Cédula, NUIP, Cédula de extranjería, NIT, Pasaporte).
- Número de documento de identidad o NIT de la empresa.
- Modalidad de recepción de la respuesta (correo electrónico, dirección de correspondencia).
- Correo electrónico.
- Dirección de correspondencia (Dirección, barrio/vereda/corregimiento, municipio/distrito, país en caso de ser diferente a Colombia).
- Número de contacto.
- Objeto de la PQRSD.
- Adjuntar documentos o anexos.
- Aviso de aceptación de condiciones.
- Botón "Enviar".