


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

1004



PLAN DE PARTICIPACIÓN DE CONSULTA Y TOMA DE DECISIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
“PARA VIVIR BIEN”**

VICTOR ORLANDO GUTIÉRREZ
Alcalde







Carrera 14 #. 13-30. Piso 3. Barrio Centro. Código Postal: 507001 PBX: (57+8) 6569125
Línea de Atención al Usuario: 01 8000 112 996 Correo Electrónico: alcaldia@acacias-meta.gov.co
Página Web: www.acacias-meta.gov.co Twitter: @AlcaldiaAcacias Facebook: Alcaldía de Acacias

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID: 0158088574
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

1. Introducción.....	3
2. Objetivo General	3
3. Objetivos Específicos.....	3
4. Marco Legal Para la Participación.....	4
5. Estrategias de Difusión.....	8
6. Espacios de Participación Ciudadana.....	12
7. Políticas de Comunicación.....	15
8. Lineamientos de Atención al Ciudadano.....	16



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el Plan de Participación Ciudadana por medios electrónicos de la Administración Municipal, Para Vivir Bien, con el objetivo de dar a conocer y generar los espacios de interacción efectiva con los ciudadanos, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación en los diversos niveles del Estado.

También se busca dar cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea en general y en particular a la fase de Democracia, componente que establece los criterios y lineamientos para que las entidades lleven a cabo ejercicios de participación en línea a través de un proceso organizado, continuo y de permanente retroalimentación tanto al interior, como hacia sus ciudadanos.

Por otro lado La Administración cuenta con varios espacios para el fortalecimiento de los lazos de confianza e interacción entre los ciudadanos y la entidad a través de los medios electrónicos, reconociendo la ciudadanía como un aliado estratégico en el desarrollo institucional, desde la perspectiva de sus necesidades, como base para el ejercicio de los fines esenciales de servir a la comunidad. Para la entidad, la participación de la comunidad en los procesos del gobierno cobra considerable importancia, razón por la cual es fundamental contar con herramientas básicas y transparentes para atender, procesar y responder las inquietudes de la población acacireña.





OBJETIVO GENERAL

- Fomentar y generar nuevos espacios de participación ciudadana, donde la comunidad pueda intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones, planes, programas y rendición de cuentas de la Administración municipal, Para Vivir Bien, a través de los medios electrónicos disponibles.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover y establecer espacios de participación ciudadana por medios electrónicos.
- Definir los procesos de participación ciudadana sobre la gestión que se va a implementar en la entidad con apoyo de los medios electrónicos



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

MARCO LEGAL PARA LA PARTICIPACIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su preámbulo establece la participación de toda la ciudadanía al indicar que "El Pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana.

De igual manera, en el artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".

Las siguientes son las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del Estado frente al tema de participación en medios digitales:

Constitución Política de 1991 en sus artículos:

- **Artículo 20**

Derecho de toda persona recibir información veraz e imparcial.

- **Artículo 23**

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.





- **Artículo 74**

Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

- **Artículo 79**

"La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)."



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

- **Artículo 270**

“La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

- **Decreto 0019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011:**

- **Artículo 3, numeral. 6°:**

“En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

- **Artículo 3, numeral 9°:**

“En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...)”.

- **Artículo 53.**

Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos. Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.





- **Artículo 54.**

Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

- **Artículo 61.**

Recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

Para la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa las autoridades deberán:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.

- **Decreto 2591 de 1991**, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución sobre la acción de tutela.
- **Decreto 306 de 1992**, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- **Ley 80 de 1993**, sobre Contratación Estatal.
- **Ley 134 de 1994**, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.

Ley 190 de 1995





✓ **Artículo 58:**

Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.

El derecho de información confluye con el de acceso a la misma, y justamente son las tecnologías de la información y las comunicaciones las herramientas efectivas que posibilitan al Estado la reducción de la brecha que separa a las personas de la información pública.





- ✓ **Ley 393 de 1997**, Acción de Cumplimiento.
- ✓ **Ley 472 de 1998**, sobre las Acciones Populares y de Grupos.
- ✓ **Ley 489 de 1998**, artículo 33, acerca de las Audiencias Públicas.
- ✓ **Decreto 1382 de 2000**, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución sobre la acción de tutela.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

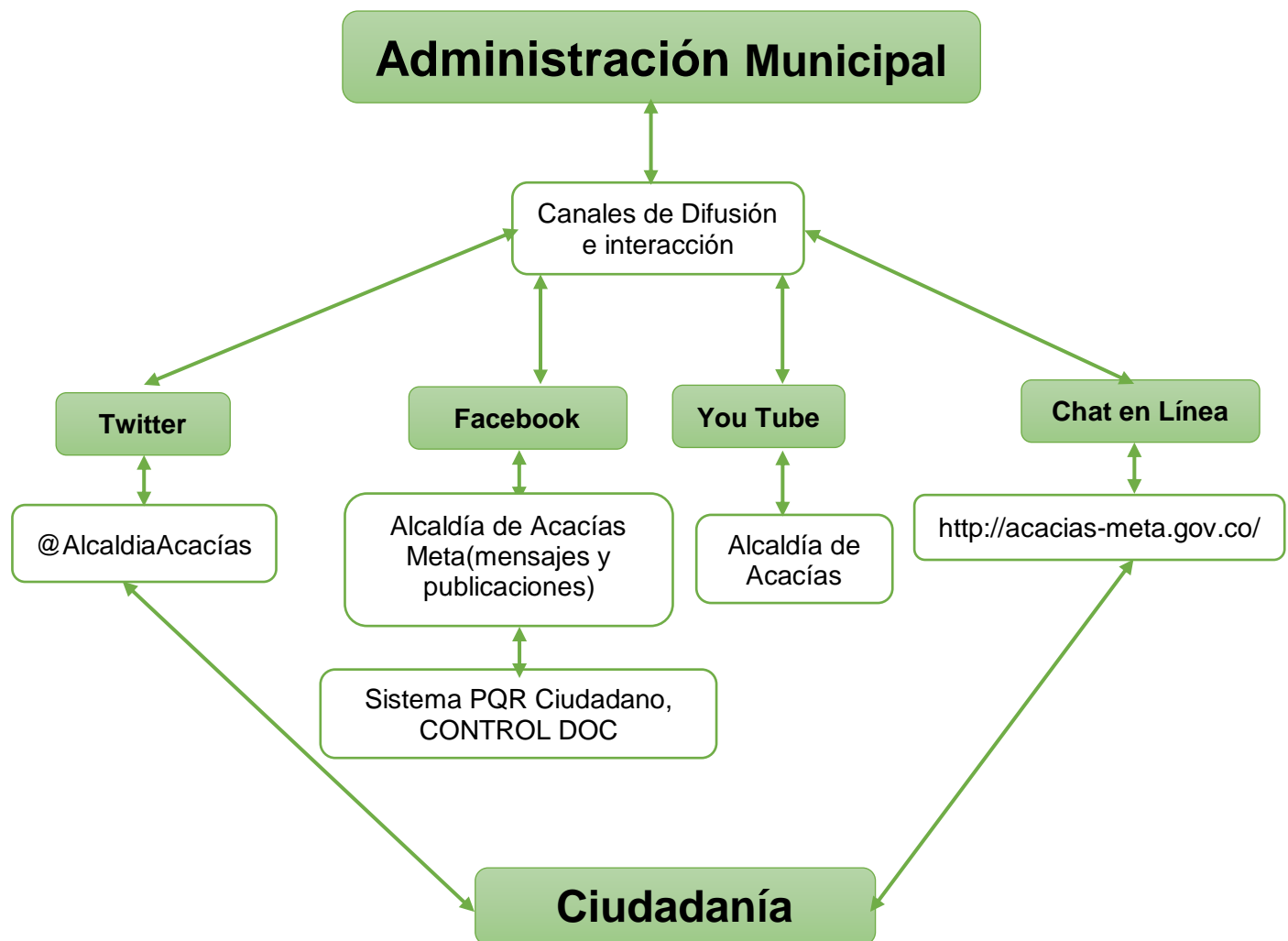
- ✓ **Ley 734 de 2002**, Nuevo Código Único Disciplinario.
- ✓ **Directiva Presidencial No. 10 de 2002**, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.
- ✓ **Ley 850 de 2003**, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- ✓ **Ley 1150 de 2007**, modifica la Ley 80 de 1993 Contratación Estatal.
- ✓ **Conpes 3654 de 2010**, sobre la rendición de cuentas a la ciudadanía.
- ✓ **Ley 1474 de 2011**
- ✓ **Artículo 76:**
En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- ✓ **Decreto 2641 de 2012**, Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.
- ✓ **Decreto 2482 de 2012**, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ **Decreto 2574 de 2014**, Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.







	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN

En el siguiente diagrama se presenta las estrategias de difusión utilizadas por la Administración Municipal, Para Vivir Bien, en el Plan de Participación Ciudadana por medios digitales, para llevar a los ciudadanos la información relevante y resolver cualquier inquietud relacionada con la administración. Esto con el fin de facilitar la interacción Entidad-Ciudadano.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	





La explicación del diagrama es la siguiente:

1. La Administración Municipal, Para Vivir Bien, ha identificado los espacios de interacción que tiene a su disposición para que la ciudadanía se mantenga informada y generar un dialogo que permita su participación en cada uno de los procesos y gestiones.
2. Se definen los medios que tiene la administración para la difusión de la información de forma tal que se asegure el acceso a la misma por parte del ciudadano.
3. Se establecen los mecanismos y canales que le permitan a la comunidad interactuar con la Entidad en diversos escenarios tales como redes sociales como Facebook y Twitter, por otro lado tenemos también en la página web oficial, <http://acacias-meta.gov.co/>, a través del chat en línea facilitando el dialogo entre éstos interlocutores.

Una vez definida la Información, los Canales de Difusión y las Formas de Participación se llevó a cabo un ejercicio de segmentación de la información a difundir llegando a la clasificación de la misma en 5 grandes grupos a saber: Información General de la Entidad, Planes y Programas, Informes de Gestión, Trámites y Servicios y Rendición de Cuentas.

Página de Twitter: @AlcaldiaAcacias con 4661 seguidores



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

Fan Page: Alcaldía de Acacias Meta con 12.828 Seguidores







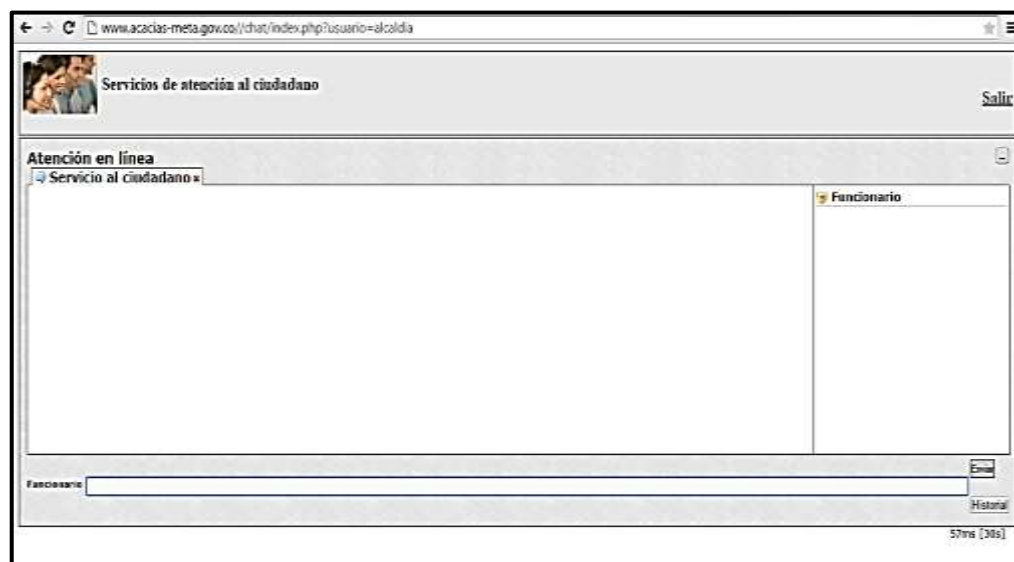
Canal de You Tube: Alcaldía de Acacias Meta







Chat en Línea habilitado en la página web: www.acacias-meta.gov.co



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para conocer las actividades, gestiones, servicios y realizar alguna petición, queja, reclamo o denuncia, la Administración Municipal, Para Vivir Bien, tiene a su disposición diferentes canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación, que les permiten a los ciudadanos establecer un contacto estrecho y directo con la Entidad. Los canales de comunicación y medios de participación, han sido clasificados de la siguiente manera:

1. Página Web Link “Atención al Ciudadano”- Chat en línea: A través de este servicio, el ciudadano puede interactuar con un funcionario de la Administración, quien le podrá suministrar cualquier tipo de información que necesite en el horario de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

2. Redes sociales: A través de Facebook, Twitter y Canal YouTube; los ciudadanos pueden acceder a la información de la entidad y pueden utilizar los espacios interactivos para que presenten sus opiniones o consultas respecto a los temas de su interés.

Facebook: Alcaldía de Acacias Meta

Twitter: @AlcaldiaAcacias





YouTube: Alcaldía de Acacias

3. Radicación y consulta de las PQRSD: Los ciudadanos pueden radicar sus peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de la página web de la alcaldía, en el link Atención al Ciudadano, Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y a través del Facebook, en la opción, Contáctenos, aquí los ciudadanos pueden averiguar en qué parte del proceso se encuentra la PQRSD que realizaron ante la alcaldía y recibirán respuesta a vuelta de correo electrónico o por servicio correo de acuerdo a su requerimiento.

4. Cartelera Digital: Los ciudadanos pueden consultar en línea si son beneficiarios de los programas del Estado como Más familias en Acción y Adulto Mayor. Con sólo digitar el número de cédula pueden consultar el lugar de pago e información adicional relacionada con los programas.

5. Foros: Son socializados diferentes temas de discusión expuestos por la Entidad o el ciudadano donde se intercambian opiniones y se recibe retroalimentación de moderadores internos. A través de los foros los participantes pueden leer, publicar







	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

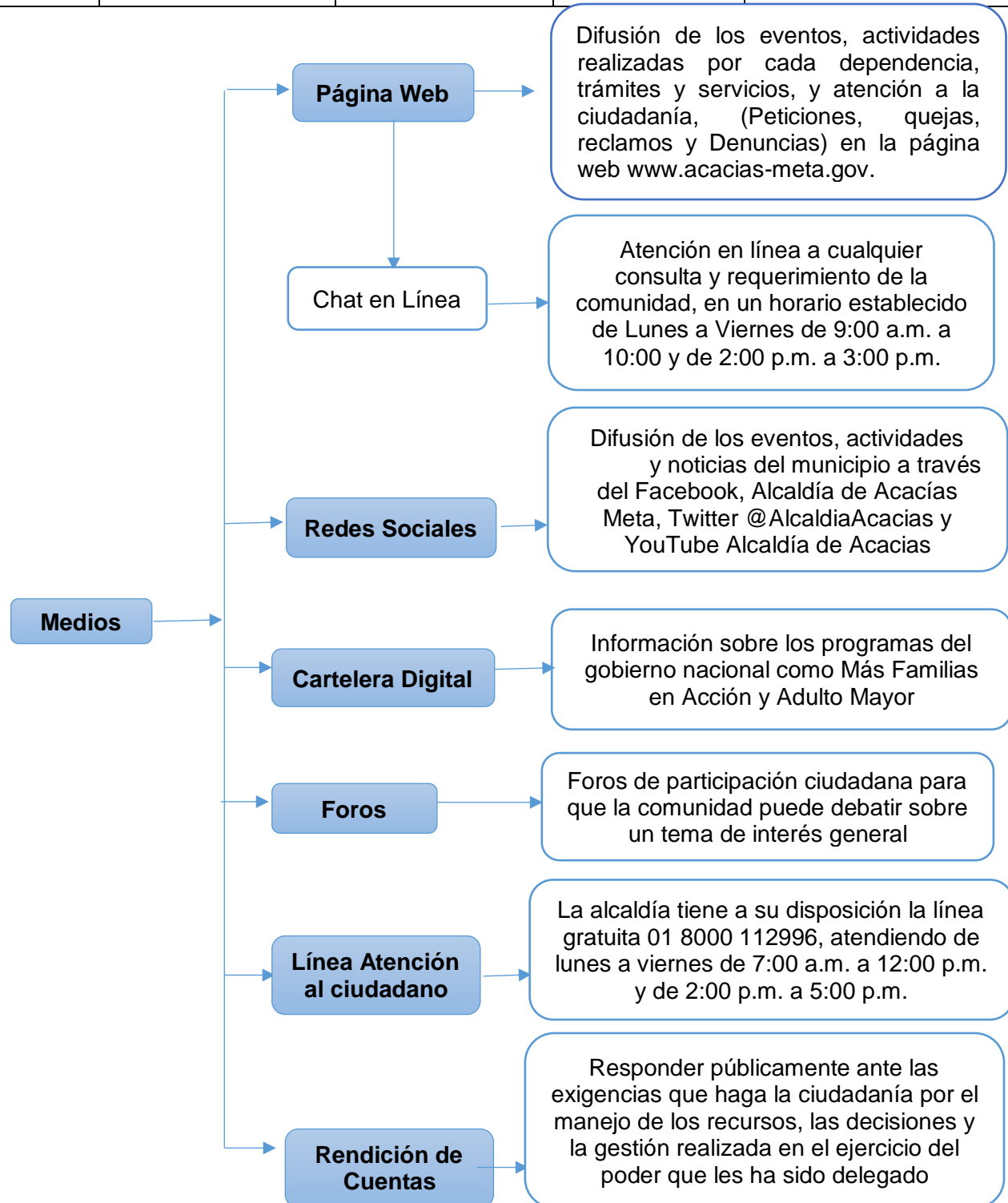
y comentar sobre temas diversos. La ciudadanía puede acceder a los distintos foros de participación a través de la página web en www.acacias-meta.gov.co





6. **Atención Telefónica:** La Administración tiene a su disposición una línea gratuita a nivel nacional, 018000 112996, y cuenta con los siguientes números de teléfonos: (57+8) - 6574632 - 6574633 - 6574634 - 6574635 - 656 90 61 - 656 99 39 Fax: 656 93 30 que los ciudadanos pueden utilizar para comunicarse con la alcaldía, de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
7. **Rendición de cuentas:** Este es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la comunidad, el cual tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre funcionarios y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

La rendición de cuentas de la Alcaldía de Acacías se fortalece por medio de la apertura de espacios virtuales y presenciales. En estos la ciudadanía encuentra otra posibilidad de interacción con el fin de generar preguntas y recibir respuestas, al igual que para ampliar información en tiempo real sobre todo el trabajo y gestiones de la administración durante su gobierno.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	







	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

1. El vocero representativo del Ente Territorial será el Señor alcalde, Víctor Orlando Gutiérrez Jiménez, o en su defecto el jefe de prensa o voceros asignados por éstos, lo anterior debido a que los voceros deben ser competentes y atender toda clase de situaciones que surjan y sean causa de incertidumbre o duda con respecto al ente Territorial. En caso de crisis sólo el alcalde o en su defecto el Secretario de Gobierno serán quienes suministren la información necesaria.
2. Todo plan de comunicación debe ser supervisado y aprobado por la Secretaria Privada (oficina de prensa) y la Oficina Tic para garantizar el vínculo entre los intereses empresariales, el discurso ideológico, la realidad organizacional y la imagen proyectada.
3. Los funcionarios tendrán siempre presente el eslogan de la administración, (Para Vivir Bien), para su labor, con el fin de promover el buen funcionamiento y éxito en los procesos organizacionales.
4. Todos los públicos internos deben velar por cumplir con los objetivos de la organización y poner en práctica los valores organizacionales para prestar un excelente servicio y atención al cliente.
5. Todo boletín de prensa, comunicado de prensa, carta, memorando, correo electrónico o cualquier otro documento que emita el ente Territorial debe adaptarse bajo los lineamientos de la Secretaria Privada, a través del Jefe de Prensa.
6. Anualmente se realizará un diagnóstico de imagen con los públicos externos con el fin de conocer cuál es su estado y conocer las nuevas necesidades de la organización para buscar posibles soluciones.
7. El Ente territorial llevará un registro de toda comunicación correspondiente a publicaciones, documentos de investigación, actas e informaciones.
8. Todo mensaje e información que se emita al interior y exterior de la entidad se tiene que caracterizar por la consistencia, congruencia y coherencia con lo planteado en su filosofía organizacional y eslogan.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA			
	OFICIO			
	Fecha: 10/01/2017	Código: GEST – F – 09	Versión: 3	

LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Principios de atención en la Administración Municipal, Para Vivir Bien

Para prestar un excelente servicio y satisfacer a la comunidad a la hora de atender sus problemáticas o consultas, los funcionarios y contratistas de la Administración municipal deberán regirse bajo los siguientes principios:

1. **Confianza:** Los servicios estarán enmarcados en la transparencia y la equidad; adicionalmente, la exactitud de la información suministrada y su calidad contribuirán a forjar una mayor confianza entre funcionario y ciudadanía.
2. **Amabilidad:** Cada ciudadano que acuda a la Administración recibirá un trato respetuoso, gentil y sincero, dándole la **importancia** que se merece.
3. **Dignidad y equidad:** El servicio que ofrece la Administración se brindará de manera equilibrada y objetiva a todos los ciudadanos. Cada ciudadano tiene derecho a un trato justo, respetuoso y acorde con su condición humana.
4. **Efectividad:** Nuestro servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.
5. **Oportunidad:** Nuestro servicio debe ser ágil y prestarse dentro de los tiempos establecidos y en el momento requerido.
6. **Participación:** Abrir y propiciar espacios que permitan a otros hacer parte activa de la gestión.

