



Nit. 891680011-0

SECRETARIA GENERAL  
Oficina de Servicio al  
ciudadano

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## 2021

Carrera 2 # 24A-32/Quibdó-Chocó  
E-mail: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co)  
Código postal: 270001  
Tel: (4) 6712175



Elaboró:  
Revisó:  
Aprobó:  
Fecha:  
Folios:



Nit. 891680011-0

SECRETARÍA GENERAL  
Oficina de Servicio al  
ciudadano

## Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. MARCO LEGAL</b> .....	4
<b>3. Alcance</b> .....	5
<b>5. Mecanismos de Participación</b> .....	7
<b>6. Medios de participación habilitados por la alcaldía</b> .....	9
<b>7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA EL AÑO 2022</b> .....	11



Nit. 891680011-0

SECRETARÍA GENERAL  
Oficina de Servicio al  
ciudadano

## 1. INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano de la Alcaldía de Quibdó, en conformidad con la Constitución Política de 1991 en sus artículos 2, 3, 20, 23, 40, 74, 103 y 270, la ley 1712 de 2014 en los artículos del 1 al 17, permite la adopción a la democracia mediante los mecanismos de participación ciudadana, control del poder político, derecho a la información y vigilar la gestión pública.

De acuerdo a lo anterior, mediante la ley 136 de 1994, por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios, en su artículo 3, describe dentro de las funciones que corresponden al municipio promover la Participación Ciudadana como un derecho de la misma en el desarrollo y control social, cultural de sus habitantes y de la gestión pública, en el cual debe presentar su Plan de Participación Ciudadana 2021, orientado a promover con los grupos de valor, espacios y acciones propias de participación efectiva en concordancia con la misión institucional y lo definido en la Ley 1757 de 2015.

Desde la administración, nos encontramos en la implementación de instrumentos que conlleven en garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad, en marcado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, cuyo objetivo es el de definir los lineamientos y plazos de la estrategia de Gobierno Digital.

El Plan permitirá obtener una estructura en productos con la retroalimentación de la comunidad donde se direccionen acciones para dar solución a las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios, vivienda recreación y deporte, con especial énfasis en la niñez, la mujer, la tercera edad y los sectores discapacitados, directamente y en concurrencia, complementariedad y coordinación con las demás entidades territoriales y la Nación, en los términos que defina la Ley.

La participación ciudadana de este plan conlleva acciones conjuntas para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y efectividad de cada iniciativa o estrategia aquí definida, que redunden en el beneficio propio de las comunidades y ciudadanía en general, dinamizando el diálogo en doble vía, aplicación de normatividad y fortalecimiento de relaciones entre la entidad, los grupos de interés y grupos de valor.

## 2. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana.
- Ley 1712 de 2014 Ley Transparencia y Acceso Público a la Información.
- Ley 1755 de 2015, Derecho Fundamental de Petición
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1437 de enero 18 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 134 de 1994, Normas sobre mecanismos de participación, ciudadana.
- Sentencia No. C-180 de 1994, M.P. Dr. Hernando Herrera Vergara.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR) el principio de participación democrática.
- Ley 57 de 1985: Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.
- Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Decreto 3851 de 2006: Sobre información oficial básica: Define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.
- Decreto 1151 de 2008: establece y regula el programa de Gobierno en Línea
- Decreto 2173 del 2014 Lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea.
- Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Decreto No. 4138 de 2011, por el cual se crea la ACR
- Decreto Ley 897 del 29 de mayo de 2017: Por el cual se modifica la estructura de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas y se dictan otras disposiciones
- CONPES 3654 de 2010 de Rendición de Cuentas.
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estándares de PQRS y Denuncias de Corrupción) Versión 2 2015
- Resolución interna ACR 1893 de 2015, Manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.



Nit. 891680011-0

SECRETARIA GENERAL  
Oficina de Servicio al  
ciudadano

### 3. Alcance

El Plan de Participación Ciudadana, está direccionado al grupo de valor o interés (Organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, comunidad en general, Representantes asocomunales, Concejo Municipal, Concejo de juventud, adultos mayores, Personas Discapacitadas y con talentos Excepcionales, habitantes calle, etc.) de la Alcaldía Municipal de Quibdó.

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas que tienen relación en cada una de las etapas de los tramites y/o servicios, a través de cualquiera de los canales de atención con los diferentes grupos de interés que cuenta la Entidad.

Dirigido a personas en proceso de reintegración y reincorporación que son nuestros grupos de interés, grupos de valor como sector privado, instituciones públicas y otros, ciudadanía en general. Así como a las dependencias, grupos territoriales y puntos de atención que hacen parte de la entidad.

#### 4. INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA

Con el objeto de garantizar el ejercicio y promover la efectiva participación de los grupos de interés, la administración tiene a disposición de la ciudadanía la información de la entidad, publicada de manera proactiva en su página Web, sin perjuicio de la información pública que allí no se encuentre y que puede ser solicitada directamente a la entidad.

La información que se relaciona a continuación se puede acceder a través del Menú “Transparencia” en las opciones del inicio principal de la página de la Alcaldía:

Información de interés	Preguntas frecuentes, glosario, trabajo con nosotros, noticias, boletín financiero y jurídico, portal niños, niñas y adolescentes, calendario de actividades directorio d cooperativas, datos abiertos, información para población vulnerable, costos de reproducción y mecanismos de contacto
Normativa	Normas que regulan la entidad y normas internas que regulan su objeto y su administración, Estatutos, Código de Buen Gobierno, reglamentos de operación internos y disposiciones para la atención a la ciudadanía
MIPG	Todos los planes según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y planes de mejoramiento y soporte de las acciones.
Oficina de Control Interno	Informes que rinde la Oficina de Control Interno
Planes, Gestión y Control	Todas las Políticas y planes construidos para la gestión y control de la administración Municipal
Control y rendición de cuentas	Rendición de cuentas, reportes de control interno, información para población vulnerable, defensa judicial, planes de mejoramiento
Información financiera y contable	Estados financieros e información presupuestal
Gestión humana	Manuales de funciones, Metas, Objetivos e Indicadores de Gestión y/o Desempeño.
Gestión Documental	Programas, políticas, planes, Resoluciones, actas y tablas de control documental.
Informes	Informes de empalme, de auditoría, de gestión, de rendición de cuentas, de control interno, de defensa judicial, de PQRD, entre otros.
Banco de Documentos	Boletines, comunicados,, gacetas, publicaciones de las gestiones realizadas.
Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	Canales para instaurar PQRD, hacer seguimiento y estadísticas

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Fecha:

Folios:

Calidad Ciudadano	Mapa de procesos, MECI y calidad.
Protocolos de Comunicaciones	Plan estratégico de Comunicaciones y Política Editorial y de Actualización
Datos abiertos	Conjunto de datos que la Alcaldía pone a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.
Sistema General de Regalías	Normatividad de los OCAD, Proyectos de Recursos de Regalías.

## 5. Mecanismos de Participación

- **Derecho de Petición:**
- **Queja y/o reclamo:** Toda persona tiene derecho de manifestar a través de quejas o reclamos su percepción respecto de la atención y los servicios recibidos de parte de la Alcaldía Municipal de Quibdó.
- **Participación en la planeación:** Involucrar a la ciudadanía en la dirección de la entidad.
- **Encuestas de servicios:** Mecanismo mediante el cual se da la oportunidad del ciudadano de expresar su opinión respecto de una respuesta, un acto o un propósito de la administración
- **Datos abiertos:** Conjunto de datos que la Alcaldía pone a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.
- **Rendición de cuentas:** Espacio de dialogo e interacción entre la ciudadanía y las entidades estatales tendiente a evaluar y explicar la gestión de la administración.
- **Otros mecanismos de participación:**

### Audiencias Públicas

Las audiencias públicas son un mecanismo para la vigilancia y control de la gestión pública. Dichas audiencias constituyen un espacio de participación ciudadana propiciado por las entidades de la administración del Estado, y se convocan por lo general cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando estén de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Las Audiencias sirven como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que se propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos. El artículo 33 de la Ley 489 de 1998 establece:

En el proceso de rendición de cuentas se habilitan mecanismos de participación ciudadana, tales como las audiencias públicas presenciales o virtuales, reuniones grupales, foros presenciales o virtuales, mesas de trabajo, encuestas u otros que se puedan llegar a implementar, con el objeto de identificar los temas que son de interés de los usuarios, entes externos y ciudadanía en general, resolver las inquietudes y recibir recomendaciones sobre las gestiones, programas y servicios que la administración ejecuta, explicar su gestión y sus resultados.

### **Veedurías Ciudadanas:**

Las veedurías ciudadanas que trata el artículo 1 de la Ley 850 de 2003 (modificada por la ley 1757 de 2015), son un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia, de manera organizada, sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público o estén encargadas de la ejecución de un programa, proyecto o contrato).

Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que, en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la mencionada ley.

Es de radical importancia en la vigilancia que ejerce la Veeduría Ciudadana la correcta aplicación de los recursos públicos, la forma en que éstos son asignados conforme a las disposiciones legales, planes, programas, y proyectos debidamente aprobados, el cumplimiento del cometido, los fines y la cobertura efectiva a los beneficiarios que deben ser atendidos de conformidad con los preceptos antes mencionados, la calidad, oportunidad y efectividad de las intervenciones públicas, la contratación pública y la diligencia de las diversas autoridades en garantizar los objetivos del Estado en las distintas áreas de gestión que se les ha encomendado.

Es importante mencionar que las veedurías ejercen vigilancia preventiva y posterior del proceso de gestión haciendo recomendaciones ante las entidades que ejecutan el programa, proyecto o contrato y ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.

**Información y lenguaje comprensible al ciudadano:** Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos



## 6. Medios de participación habilitados por la alcaldía

Se cuentan con los siguientes medios de participación:

- a. **Atención personal en la Sede física.** Carrera 2 # 24A - 32, Código Postal 270001 – Chocó, Quibdó – Colombia. Horarios de atención al público: entre las 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a las 4:00 p.m., de lunes a viernes.
- b. **Buzón de Sugerecias:** Ubicado en la recepción del servicio al ciudadano en la Sede principal de la entidad. Disponible en los mismos horarios de atención al público.
- c. **Sede electrónica.** La Alcaldía Municipal de Quibdó, tiene habilitado en su portal web, <https://www.quibdo-choco.gov.co/Paginas/default.aspx>, a través del menú *Atención a la Ciudadanía*, la opción *peticiones, quejas, reclamos y denuncias*, a través de esta se puede diligenciar un formulario de petición. El sistema permite hacer seguimiento a la petición con el código que se provee una vez ingresada la solicitud.
- d. **Correo electrónico Institucional:** Cuenta con un buzón de correo institucional, [contacto@quibdo-choco.gov.co](mailto:contacto@quibdo-choco.gov.co), estas dos últimas herramientas están disponibles las 24 horas del día.
- e. **Chat institucional.** Tiene habilitado un canal de interacción con los ciudadanos, **en vivo**, disponible los días miércoles de cada semana, en el horario comprendido entre las 2:00 p.m. y 4:00 p.m. A través de éste, los ciudadanos pueden conectarse y realizar sus preguntas en línea, realizar comentarios y sugerencias y presentar cualquier tipo de petición, queja o reclamo.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

Nit. 891680011-0

SECRETARIA GENERAL  
Oficina de Servicio al

f. **Twitter.** La cuenta en Twitter es @AlcaldiaQuibdo, por este medio se publican tweets relacionados con noticias, eventos, encuestas, publicaciones de interés para el sector institucional, mensajes encaminados a generar concientización a la ciudadanía, y se envían mensajes direccionados a entes gubernamentales, ciudadanía, medios de comunicación, entre otros. Igualmente, pueden recibirse mensajes con comentarios, recomendaciones, opiniones, etc. Servicio disponible las 24 horas del día.

g. **Encuestas:** En la medida en que se requiere, la Alcaldía Municipal pone a disposición de sus grupos de interés, a través de su portal WEB, encuestas de opinión en relación con temas de gestión que se ponen a consideración.

## 7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA EL AÑO 2022

La administración Municipal, elabora anualmente un Cronograma de Participación que busca informar a los ciudadanos acerca de los eventos en términos de definición de normatividad, planeación, rendición de cuentas y audiencias públicas en las que puede participar por canales o medios electrónicos. A continuación, se presenta el cronograma para el 2022:

**Estrategia** Promover la participación ciudadana en la formulación de políticas, planes, programas, proyectos, normatividad, acciones y/o servicios.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fechas programadas
1.1	Divulgar por los distintos canales de comunicación los Informe de Gestión 2021 primero y segundo semestre.	Informe de Gestión 2021 publicada	Secretaría de Planeación	08/04/2022 /
1.2	Informar periódicamente a la ciudadanía por medio de la página web y los perfiles en redes sociales de la entidad, las actividades desarrolladas como parte de su gestión, así como el diseño, formulación y seguimiento de las políticas, planes y programas de la Alcaldía	Audiencia realizada	Oficina de Comunicaciones	Enero - Diciembre / 2022
1.3	Realizar una audiencia pública con el fin de establecer un espacio para informar y explicar las acciones concretas adelantadas por el Fondo en el marco de su gestión.	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas implementando las mejoras identificadas en los procesos anteriores, fortaleciendo los componentes de información, diálogo y responsabilidad. (antes del 30 de Octubre de 2021).	Secretaría de Planeación	Mayo – Octubre 2022
1.4	Someter a consideración de los grupos de interés los proyectos de planes que genere y busque implementar la entidad, tales como: * Plan integrado (que integra los planes de la entidad acorde con el MIPG), el plan de rendición de cuentas, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el Plan de Participación Ciudadana, este último como parte del ejercicio de promoción del control social y veedurías ciudadanas	Convocatorias según número de planes generados y la publicación de sus resultados		Enero - Diciembre / 2022
1.5	Realizar consultas a la ciudadanía por medio físico o electrónico, las cuales estén orientada a medir el grado de satisfacción y la calidad de la información dada a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, frente a los diferentes ejercicios de rendición de cuentas que realice la Alcaldía.	Encuesta de satisfacción	Todas las Dependencia que brinden atención al Ciudadano	Enero - Diciembre / 2022
<b>NOTA:</b>	<b>La entidad es parte del presupuesto general de la nación, ejecuta proyectos de inversión pública, y en este sentido formula políticas, programas o proyectos de interés social y fortalecimiento Institucional.</b>			