



ALCALDÍA DE PEREIRA

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

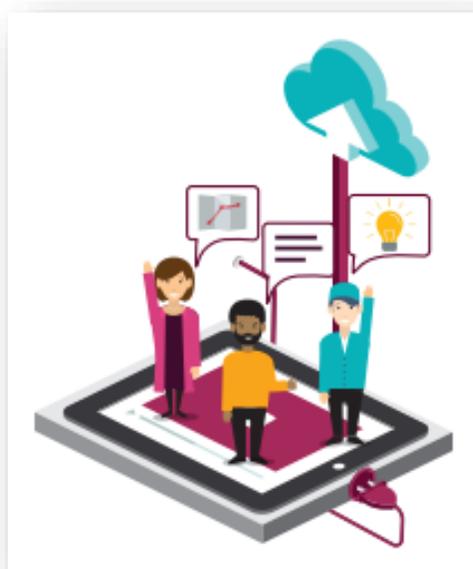
Versión: 02

Fecha de Vigencia: Diciembre 6 de 2018

## ALCALDÍA DE PEREIRA

### ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

### PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS



**MinTIC**

Ministerio de Tecnologías de la Información  
y las Comunicaciones





# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

## FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>				
Fecha de elaboración	15 - 07 - 2017				
Sumario	El presente documento surge de la aplicación de la guía DESARROLLO DE EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN. La Guía forma parte de la metodología del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la República de Colombia, desarrolladas para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.				
Palabras Claves	Participación ciudadana Medios electrónicos Alistamiento para la participación				
Formato:	PDF y DOC	Lenguaje:	Español		
Dependencia:	Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicaciones				
Código:	N/A	Versión	2.0	Estado	En Aprobación
Categoría	Documento Técnico, Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en la ALCALDÍA DE PEREIRA:  Componente: TIC para Gobierno Abierto Logro: Participación Criterio: Alistamiento para la participación Subcriterio: La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos. Herramientas: Guía DESARROLLO DE EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN del Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones.				
Autor (es):	Ingeniero Especializado Andrés Julián Grajales Marín Magister Carlos Mario Arteaga Pacheco				
Revisó:	Jaime Wainer Rentería Ruiz SECRETARIO Tecnologías de Información y Comunicaciones  Mesa de trabajo de Gobierno en Línea				
Aprobó:	Jaime Wainer Rentería Ruiz SECRETARIO Tecnologías de Información y Comunicaciones				



## CONTENIDO

	Pág
1 INTRODUCCION .....	5
2 OBJETIVOS .....	6
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	6
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	6
3 MARCO LEGAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	7
3.1 DIAGRAMAS CONCEPTUALES DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN .....	10
4 RENDICION DE CUENTAS.....	16
4.1 Objetivo de la Rendición de Cuentas.....	16
4.2 Herramientas para la Rendición de Cuentas .....	17
5 CANALES, MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACION .....	19
5.1 CANALES.....	19
5.2 MECANISMOS Y ESPACIOS PARA LA PARTICIPACIÓN .....	19
5.2.1 De los Canales Presenciales.....	19
5.3 Descripción de los Medios de Participación .....	20
5.3.1 Presencial.....	20
5.3.2 Telefónico .....	21
5.3.3 Virtual .....	22
5.3.4 Redes Sociales .....	23
5.3.5 Correo electrónico.....	24
5.3.6 Canal Rendición de Cuentas .....	25
5.3.7 Canal de Participación .....	26
6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	28

## LISTADO DE FIGURAS



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

	Pág
Figura 1. Diagrama de Mecanismos de Participación ciudadana.....	9
Figura 2. Diagrama conceptual Cabildo Abierto.....	10
Figura 3. Diagrama conceptual. Consulta Popular .....	11
Figura 4. Diagrama conceptual Iniciativa Popular .....	12
Figura 5. Diagrama conceptual Plebiscito .....	13
Figura 6. Diagrama conceptual Referendo.....	14
Figura 7. Diagrama conceptual Revocatoria de Mandato.....	15
Figura 8. Punto de Atención destinado a la ciudadanía .....	20
Figura 9. Conmutador Telefónico.....	21
Figura 10. Portal WEB ALCALDÍA DE PEREIRA .....	22
Figura 11. Ubicación del Canal para Rendición de Cuentas .....	25



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

## 1 INTRODUCCION

En desarrollo de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, la Alcaldía de Pereira ha identificado los mecanismos de Participación Ciudadana por medios electrónicos con los cuales establecerá espacios efectivos de interlocución con los ciudadanos, organizaciones públicas y privadas, y actores de diversos sectores de la sociedad, a través de un dialogo permanente y atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana relacionadas con la participación ciudadana.

Dentro de las obligaciones del municipio está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios; para lo cual, es importante abrir espacios para que los ciudadanos puedan intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones institucionales, como una forma de fortalecer los lazos de confianza e interacción entre los Grupos de Interés y la entidad.



## 2 OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Definir e implementar una estrategia de participación ciudadana a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Permitir que la ciudadanía en general pueda acceder fácilmente a la información de su interés, a través de los distintos mecanismos electrónicos para la participación ciudadana.
- b) Disponer de mecanismos electrónicos de participación que faciliten el Control Social y permitan una oportuna información.
- c) Apoyar la creación de una cultura de colaboración entre la administración municipal y la ciudadanía.
- d) Dar cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea.
- e) Facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública.



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

## 3 MARCO LEGAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Participación ciudadana es una actividad reglamentada y regulada en Colombia, la ampliación de los medios a través de los cuales se puede ejercer esta actividad hacia los mecanismos electrónicos requiere la conservación de los principios, obligaciones y deberes registrados en la legislación.

La participación por canales electrónicos será una extensión de los medios actuales, por ende no es un canal sustituto, sino complementario y está sujeto al cumplimiento de la misma normatividad en relación con los principios, deberes y derechos de los ciudadanos y las entidades públicas.

A continuación se presenta el normograma aplicable a esta actividad:

NORMA	REFERENCIAS
Constitución política de Colombia de 1991	Artículos: 1, 2, 6, 12, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 95, 270
Ley 1757 de 2015	Participación Ciudadana
Decreto 1078 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.  Título 9, Capítulo 1 Estrategia de Gobierno en Línea
Decreto 1081 de 2015	Decreto Único de la Presidencia de la república
Decreto 1083 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, modelo integrado de Planeación y Gestión
Decreto 019 de 2012	Antitrámites
Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo	Capítulos que regulan el artículo 23 de la Constitución estableciendo el Derecho de Petición y sus distintos tipos.  Artículos: 3 numeral 6°, 3 numeral 9, 5, 8, 32, 53, 61
Ley 1450 de 2011	Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014  Artículos: 230, 231
Ley 1474 de 2011	Dispone la obligatoriedad para toda entidad pública de



## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

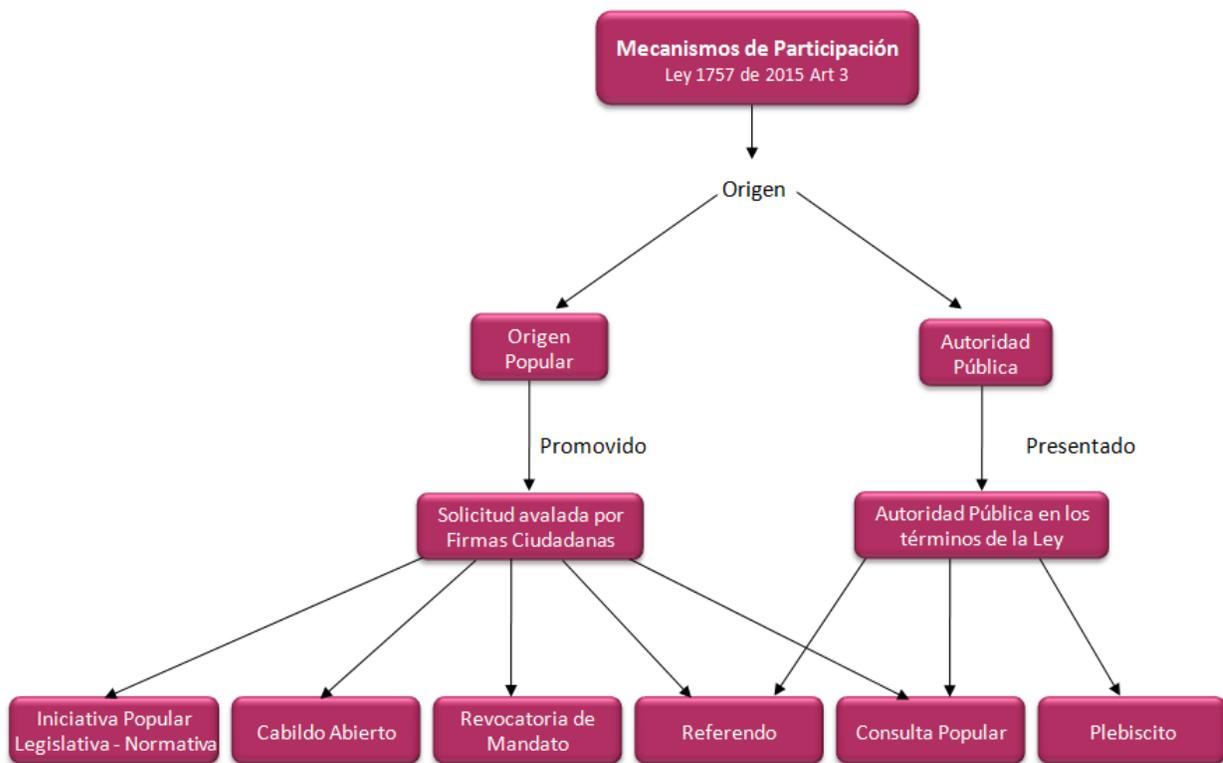
NORMA	REFERENCIAS
Anticorrupción	<p>tener por lo menos, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen</p> <p>Artículos: 73, 76, 78</p>
Decreto 2623 de 2009	Crea el sistema nacional de servicio al ciudadano
Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites de 2005	Artículos: 6, 8, 10
Ley 850 de 2003 Veedurías Ciudadanas	Artículos: 1, 6, 16
Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único	Artículos: 22, 27, 34, 35
Ley 594 de 2000	Ley de archivos: establece como fines esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones, en su Artículo 2 y Capítulo II
<b>Ley 489 de 1998</b>	<p>Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones</p> <p>Artículos: 17, 18, 32, 34</p>
Ley 190 de 1995 Moralidad en la administración pública	Artículo 58
Ley 152 de 1994	<p>Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo</p> <p>Artículo: 29</p>
Ley 57 de 1985	Publicidad de los actos y documentos oficiales
Decreto 2150 de 1995	Supresión de tramites



## DEFINICION PARTICIPACION CIUDADANA

La Ley 1757 de 2015 expresa que La participación de la sociedad civil se expresa a través de aquellas instancias y mecanismos que permiten su intervención en la conformación, ejercicio y control de los asuntos públicos. Pueden tener su origen en la oferta institucional o en la iniciativa ciudadana.

**Figura 1. Diagrama de Mecanismos de Participación ciudadana**

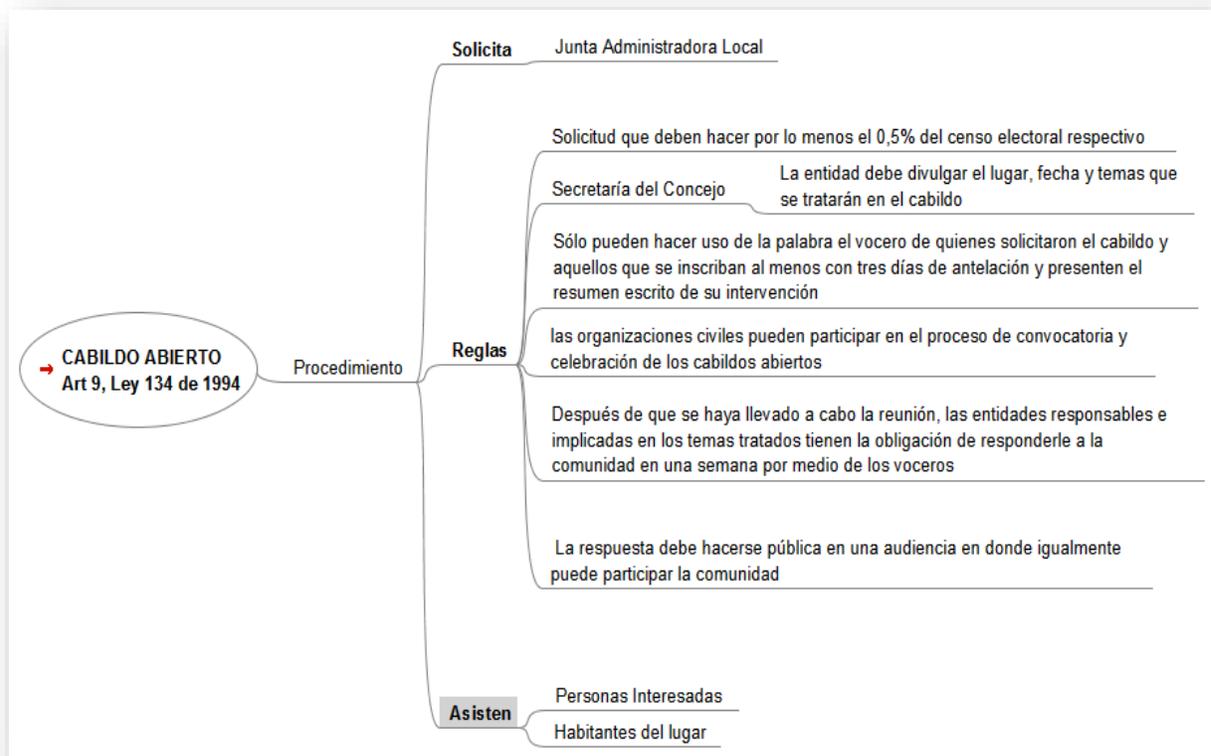


Fuente: Elaboración propia a partir del Artículo 1 de la Ley 1757 de 2015



### 3.1 DIAGRAMAS CONCEPTUALES DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Figura 2. Diagrama conceptual Cabildo Abierto

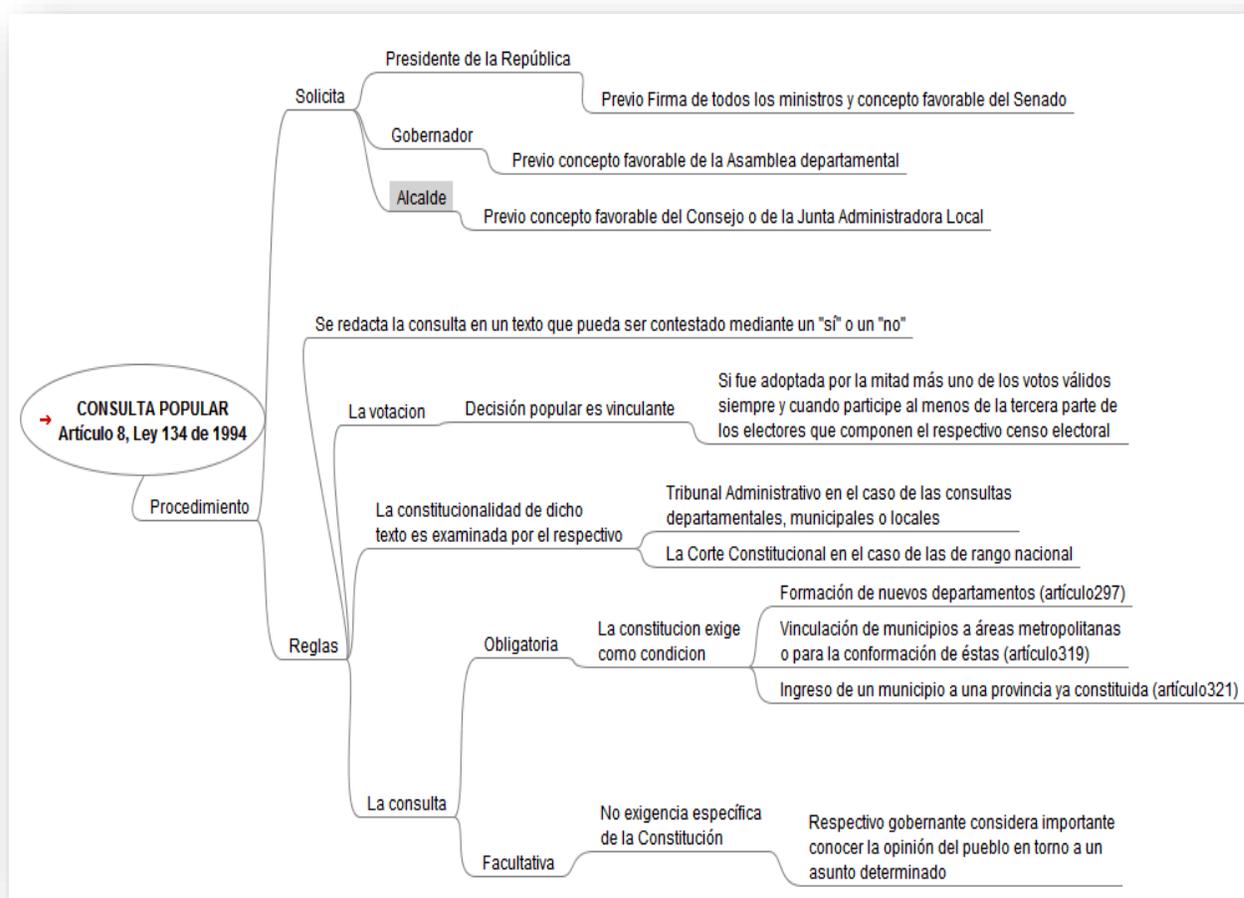


Fuente: Elaboración propia a partir del Artículo 9 de la Ley 134 de 1994



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

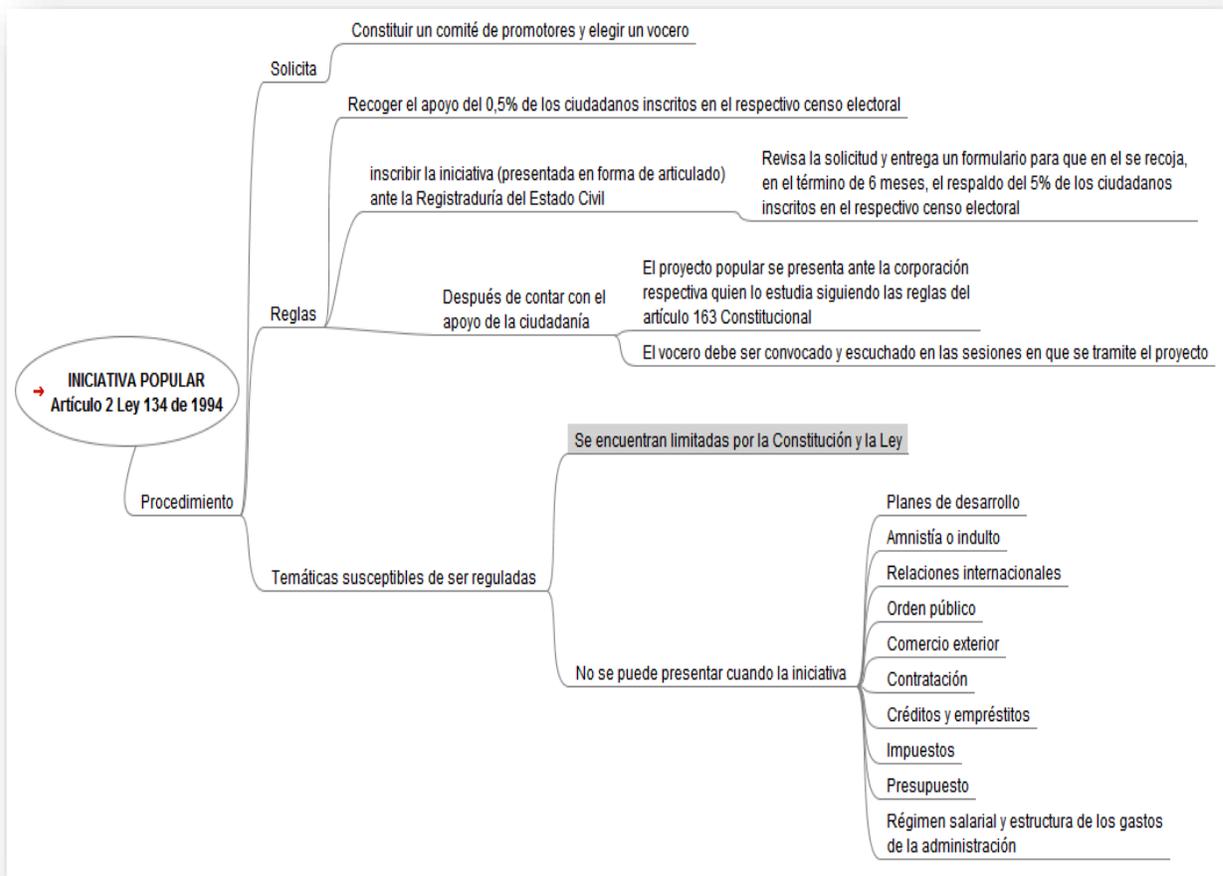
Figura 3. Diagrama conceptual. Consulta Popular



Fuente: Elaboración propia a partir del Artículo 8 de la Ley 134 de 1994



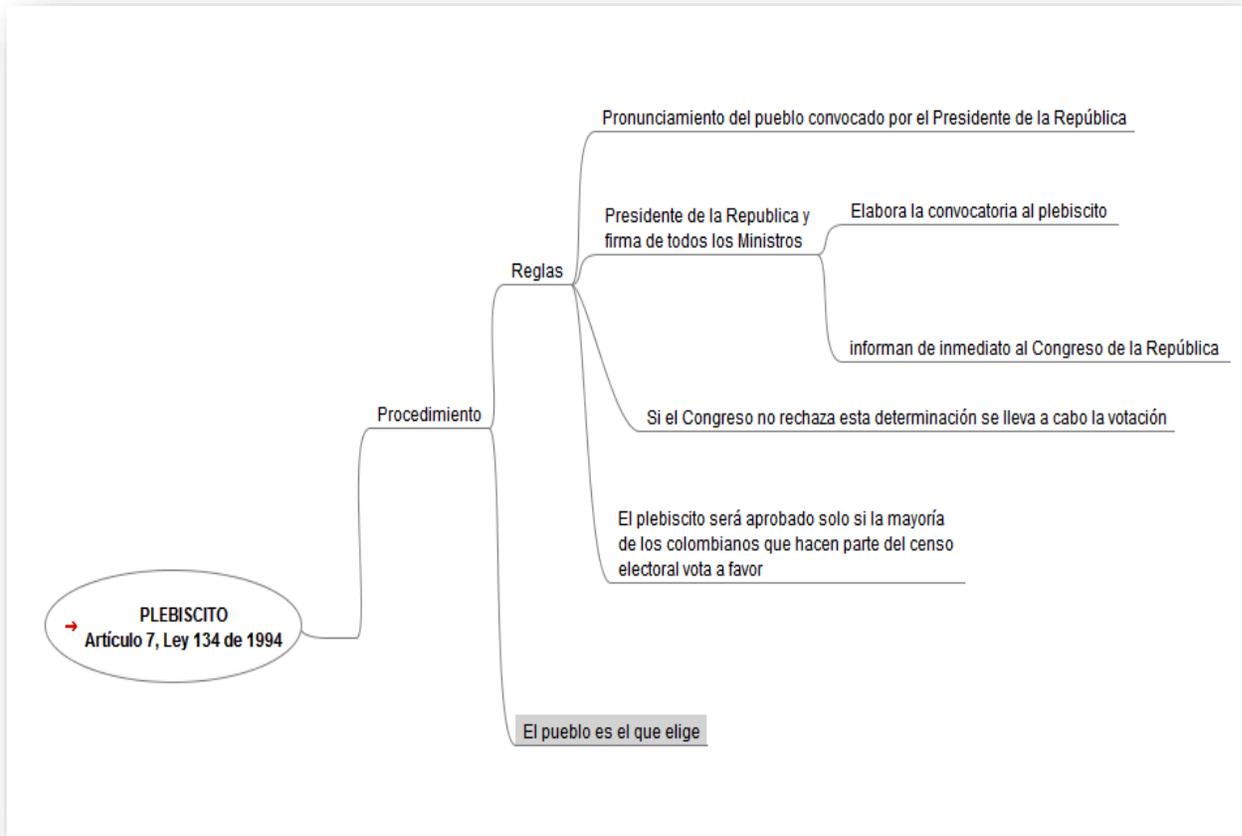
Figura 4. Diagrama conceptual Iniciativa Popular



Fuente: Elaboración propia a partir del Artículo 2 de la Ley 134 de 1994



Figura 5. Diagrama conceptual Plebiscito

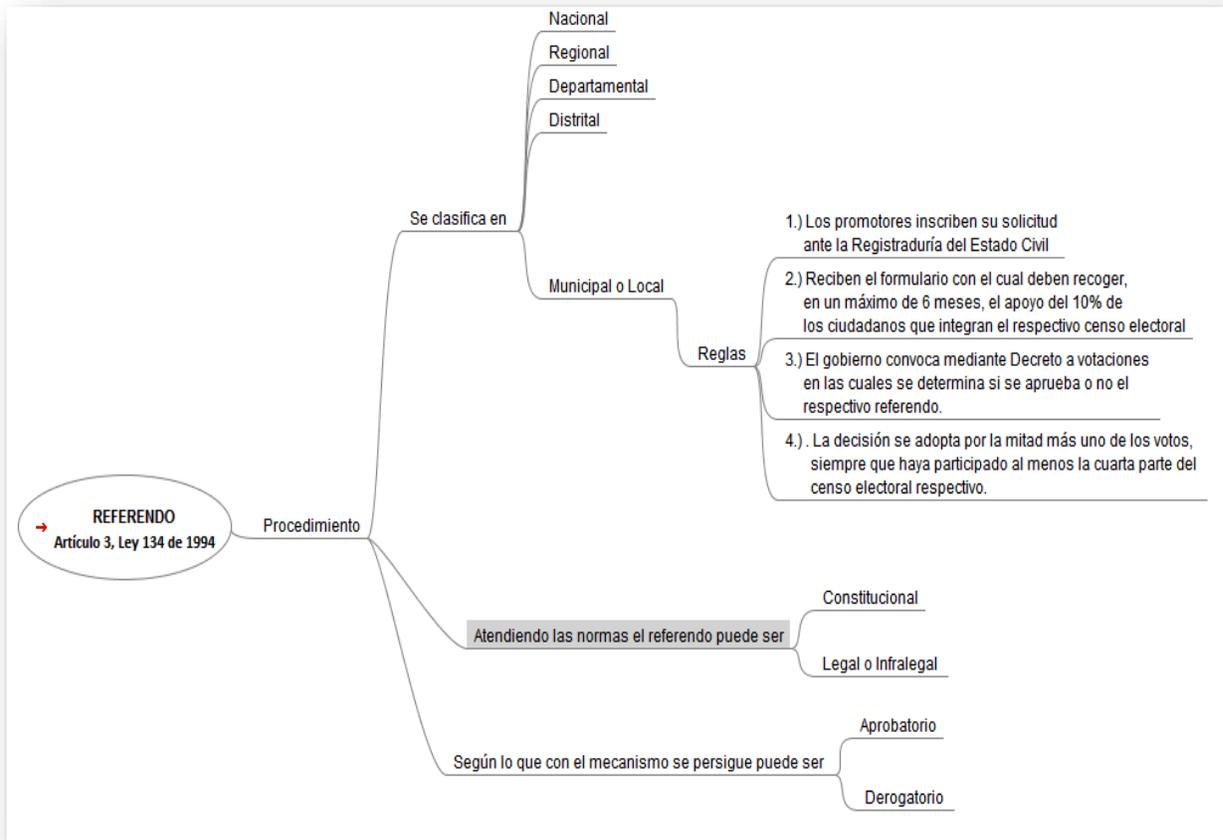


Fuente: Elaboración propia a partir del Artículo 7 de la Ley 134 de 1994



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

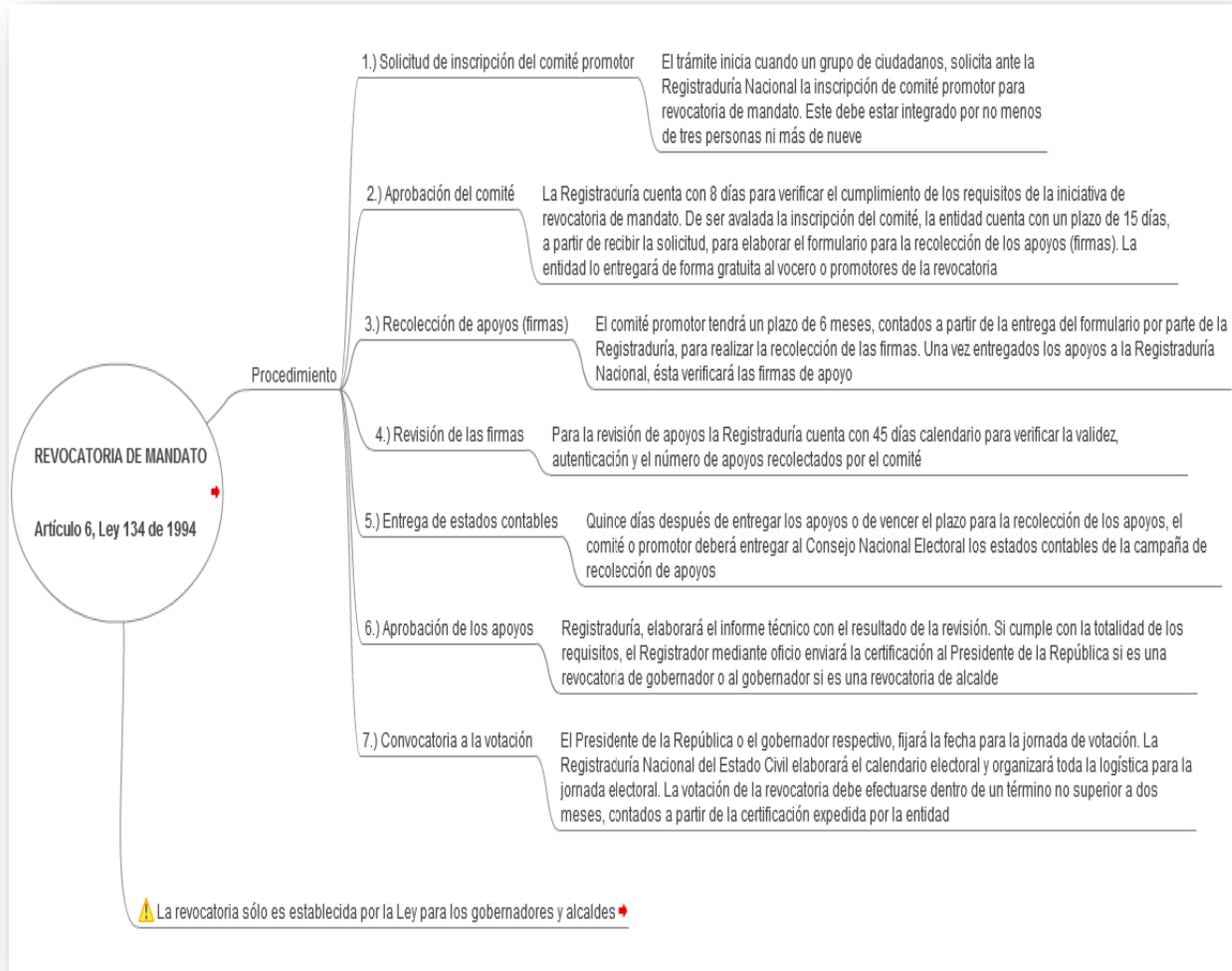
Figura 6. Diagrama conceptual Referendo



Fuente: Elaboración propia a partir del Artículo 3 de la Ley 134 de 1994



### Figura 7. Diagrama conceptual Revocatoria de Mandato



Fuente: Elaboración propia a partir del Artículo 6 de la Ley 134 de 1994



## 4 RENDICIÓN DE CUENTAS



“Orientación a las entidades públicas del orden nacional y territorial para el desarrollo de sus acciones de rendición de cuentas, tomando como referente el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado por la Secretaría de Transparencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, y el Departamento Nacional de Planeación –DNP, presentando recomendaciones y buenas prácticas para brindar información clara, incentivar el diálogo entre Estado y ciudadano, y generar incentivos para fomentar una cultura de rendición de cuentas.

La rendición de cuentas que tiene como objetivo explicar y mantener informado al ciudadano sobre los proyectos e iniciativas de las entidades públicas en desarrollo de sus funciones, puede ser potenciada haciendo uso de medios electrónicos, ya que estos permiten llegar a un público más amplio, interactuar de manera permanente con usuarios y grupos de interés, estableciendo una relación mucho más directa entre los ciudadanos y el Estado”.

Fuente:

<http://www.anticorruccion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>

### 4.1 Objetivo de la Rendición de Cuentas



Mostrar Logros y Avances



Visibilizar Impacto en Gestión



Hacer Transparente la Ejecución Presupuestal

## 4.2 Herramientas para la Rendición de Cuentas

La Alcaldía de Pereira tiene en cuenta las siguientes herramientas y medios que pone a disposición para llevar a cabo la rendición de cuentas

-  A) Canal Peticiones, quejas, reclamos y denuncias
-  B) Chat
-  C) Llamadas telefónicas
-  D) Blog
-  E) Teleconferencias interactivas
-  F) Foros Virtuales
-  G) Mensajes de texto (SMS)
-  H) Redes Sociales
-  I) Encuesta en la página web
-  J) Newsletter



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Diciembre 6 de 2018

Fuente:

<http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>



Fuente: Orientaciones para Diseñar la Estrategia de Rendición de Cuentas Digital (RCD).pdf



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

## 5 CANALES, MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACION



### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### 5.1 CANALES

CANAL	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Presencial	Punto de atención al ciudadano	CRA 7 # 18-55 1 Piso	Lunes a Viernes 8:00 am – 12:00 pm 2:00 pm – 6:00 pm
	Telefónico	Línea Fija desde Pereira	
		Resto del País	(+57) 6 324 80 00 (+57) 6 324 81 79
Virtual	Sitio Web	<a href="http://www.pereira.gov.co">www.pereira.gov.co</a> enlace PQRS <a href="http://www.pereira.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx">http://www.pereira.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx</a>	Permanente
	Chat	<a href="http://www.pereira.gov.co/Conectividad/Paginas/Chat.aspx">http://www.pereira.gov.co/Conectividad/Paginas/Chat.aspx</a>	lunes a viernes de 07:30 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m. (exceptuando días festivos).
	Facebook	Alcaldía de Pereira	Permanente
	Twitter	@Alcaldiapereira	
	Instagram	alcaldiapereira	
Correo Institucional	contactenos@pereira.gov.co		

#### 5.2 MECANISMOS Y ESPACIOS PARA LA PARTICIPACIÓN

##### 5.2.1 De los Canales Presenciales

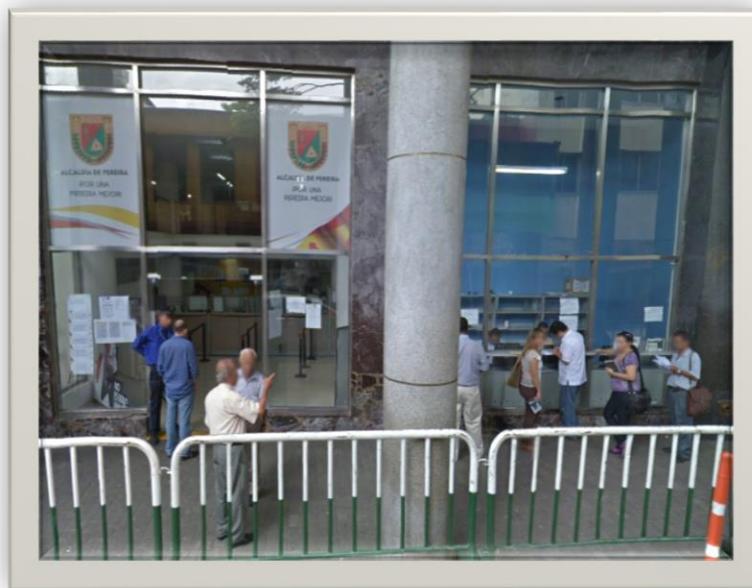


## 5.3 Descripción de los Medios de Participación

### 5.3.1 Presencial

Punto de Atención destinado a la ciudadanía – es el escenario presencial dispuesto por la Alcaldía de Pereira para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia destinada al Municipio de Pereira.

**Figura 8. Punto de Atención destinado a la ciudadanía**



Fuente: Elaboración Propia foto tomada por el Ingeniero Andrés Julián Grajales Marín

La atención en este punto es priorizada a través de un sistema de asignación de turnos, que permite dar trato preferencial a los grupos de interés que lo requieran, sus instalaciones se encuentran en:

Ubicación: Alcaldía de Pereira Carrera 7# 18-55. 1er Piso

Ciudad: Pereira Risaralda



## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Diciembre 6 de 2018

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

### 5.3.2 Telefónico

A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Alcaldía de Pereira. Por lo tanto, se han dispuesto las siguientes líneas de atención:

#### Figura 9. Conmutador Telefónico



Fuente: Elaboración Propia foto tomada por el Ingeniero Andrés Julián Grajales Marín

- Línea de atención (+57) 6 324 81 79, atendida de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. – 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- PBX con el número (+57) 6 324 80 00 a través del cual la operadora comunica al usuario con la dependencia que requiera, atendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. – 2:00 p.m. a 6:00 p.m.



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

- En los demás horarios un respondedor interactivo de voz (IVR=InteractiveVoice Responder) atiende las llamadas con la posibilidad de dejar mensajes de voz.

### 5.3.3 Virtual

- Sitio Web – [www.pereira.gov.co](http://www.pereira.gov.co):

Es el espacio que la Alcaldía de Pereira ha puesto a disposición de sus grupos de interés con información referente a su gestión así como, información básica de la entidad, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas.

Figura 10. Portal WEB ALCALDÍA DE PEREIRA



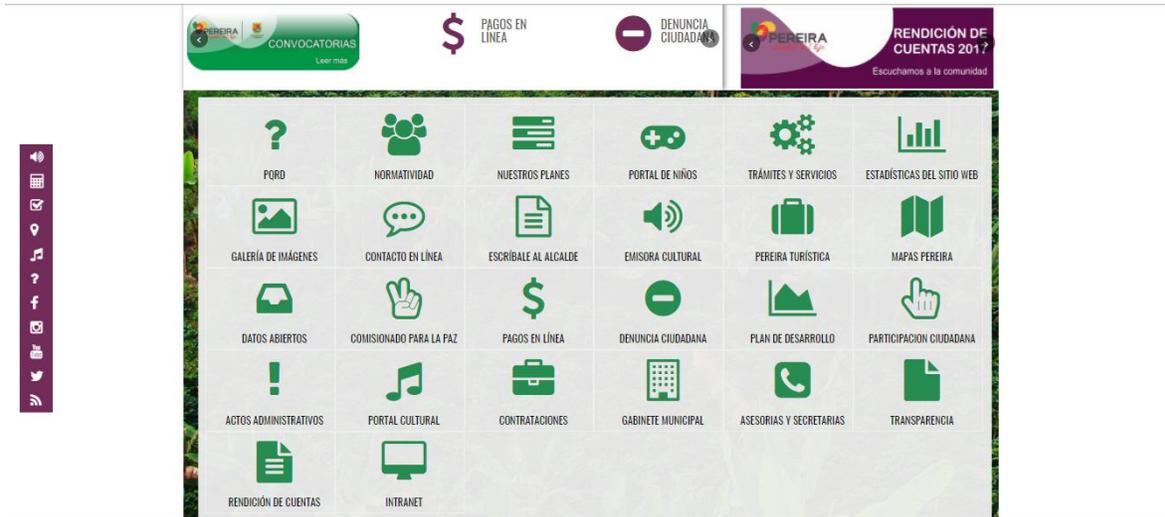


ALCALDIA DE PEREIRA

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Diciembre 6 de 2018



Fuente: Imágenes tomadas de [www.pereira.gov.co](http://www.pereira.gov.co)

### 5.3.4 Redes Sociales

La Alcaldía de Pereira hace uso de las redes sociales para informar a los internautas sobre los avances y ejecuciones del plan de desarrollo, noticias y actividades que adelanta en el cumplimiento de su labor institucional.





## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Diciembre 6 de 2018

Para ello la Alcaldía de Pereira tiene cuentas en las siguientes redes sociales:<sup>1</sup>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Twitter: @Alcaldiapereira</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facebook: Alcaldía de Pereira</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instagram: alcaldiapereira</li></ul>

Adicionalmente, la Alcaldía de Pereira pone a disposición las redes sociales mencionadas para interactuar con sus grupos de interés, brindar información, orientar a los ciudadanos, presentar información de interés a la comunidad.

Se aclara que por efectos de control, seguimiento y privacidad, las Peticiones, Quejas y Reclamos se atienden a través del enlace en el portal web, el aplicativo móvil para celulares y dispositivos inteligentes o en su defecto la Ventanilla de Atención al ciudadano.

La atención para la recepción a través de estas cuentas es de 24 horas, siete (7) días a la semana.

### 5.3.5 Correo electrónico

La Alcaldía de Pereira pone a disposición de los grupos de interés un Correo electrónico institucional destinado para el recibo y respuesta del acuse de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias:

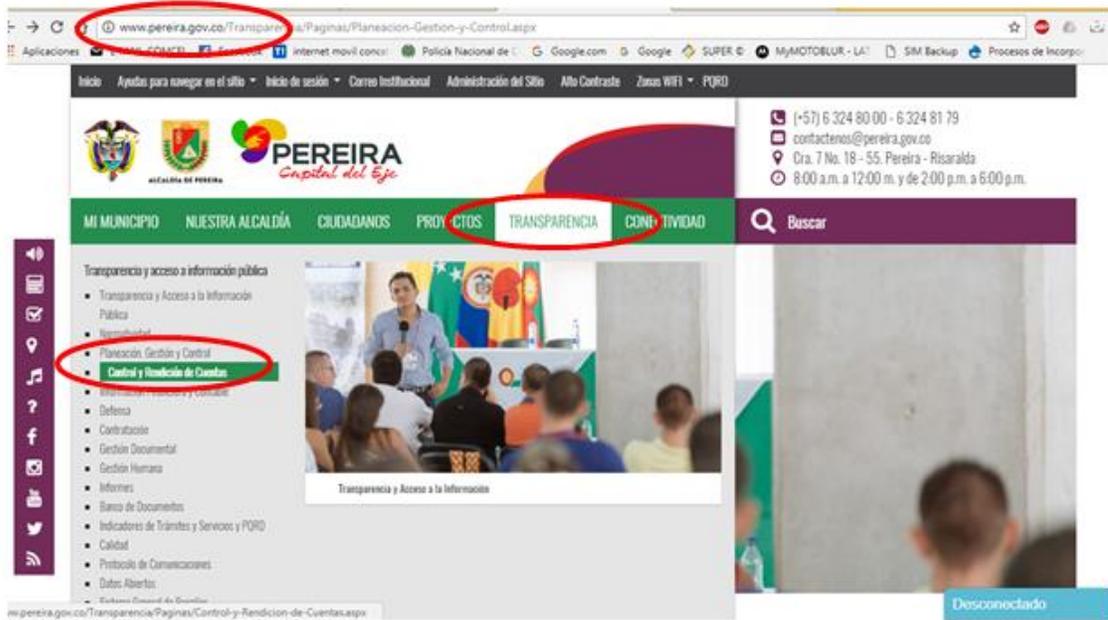
- [contactenos@pereira.gov.co](mailto:contactenos@pereira.gov.co)

<sup>1</sup> Los logos de las Redes Sociales son marcas registradas de sus respectivos propietarios.



## 5.3.6 Canal Rendición de Cuentas

En este espacio se publican



- Anuncios de rendición de cuentas a la ciudadanía
- Cumplimiento de metas
- Informes a la ciudadanía
- Informes al Concejo
- Informes a la contraloría
- Informes de gestión para Gobierno en Línea

Figura 11. Ubicación del Canal para Rendición de Cuentas



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

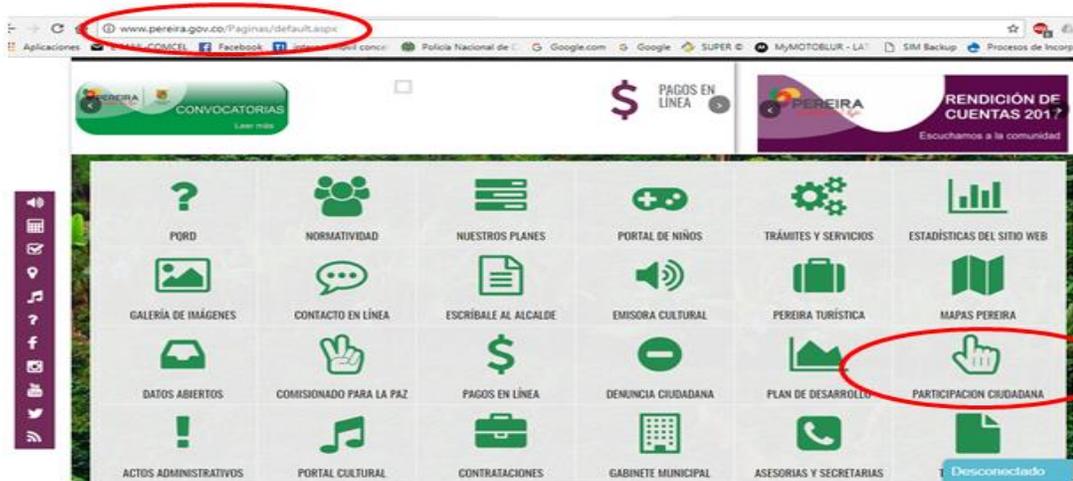
Versión: 02

Fecha de Vigencia: Diciembre 6 de 2018

Fuente: Imágenes tomadas de [www.pereira.gov.co](http://www.pereira.gov.co)

## 5.3.7 Canal de Participación

En este espacio la Alcaldía de Pereira destino los foros, chat y encuestas que publica para la interacción con la ciudadanía. El Municipio estará conectado respondiendo a este chat los días lunes a viernes de 07:30 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m. (exceptuando días festivos).





ALCALDÍA DE PEREIRA

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Diciembre 6 de 2018



Fuente: Imágenes tomadas de [www.pereira.gov.co](http://www.pereira.gov.co)



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

## 6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El siguiente es el cronograma de ejercicios de participación que realizará la administración municipal en el año 2017, de manera presencial y virtual:

Acción	Medio	MES												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Atención Al Ciudadano	Presencial Virtual													
Correspondencia	Presencial													
Rendición de Cuentas	Presencial Virtual													
Telefónico Correo Electrónico Redes Sociales Pagina Web (Chat)	Virtual													
PQRS	Virtual													