

Plan Municipal de Participación Ciudadana

MUNICIPIO
DOSQUEBRADAS
RISARALDA

MAYO 2021



MUNICIPIO DE
DOSQUEBRADAS



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO:	5
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3. ALCANCE	6
4. MARCO CONCEPTUAL	7
5. MARCO LEGAL	10
6. FASES DEL CICLO DE LA GESTIÓN PÚBLICA	1
7. PLANEACIÓN PARTICIPATIVA	10
7.1 ESPACIOS INSTITUCIONALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10
8. PRESUPUESTO PARTICIPATIVO:	13
9. CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL:	17
9.1 RENDICION DE CUENTAS:	17
9.2 CONTROL SOCIAL CIUDADANO:	20
10. MATRIZ DIAGNÓSTICA	21
10.1 (MATRIZ DIAGNÓSTICA). PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	21
10.2 RESULTADOS EVALUACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO SOBRE EL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL 1 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2019	22
11. ESPACIOS Y MECANISMOS INSTITUCIONALES PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN	23
11.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23
12. METAS PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020-2023	1
13. CANALES Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	1
13.1 CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA:	1
13.2 CANALES ALTERNOS	4
13.3 BUZÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS:	3
14. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	5
15. PLAN DE ACTIVIDADES PARTICIPACIÓN CIUDADANA:	7

1. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Dosquebradas “Empresa de Todos”, promueve la participación ciudadana en su comunidad y le apuesta para que a partir del 2021 se consolide el proceso con la comunidad y los funcionarios de la organización y así lograr un trabajo conjunto por el desarrollo de la ciudad.

De ahí que el presente documento fue estructurado a manera de guía metodológica para orientar a la Administración sobre cómo involucrar a los ciudadanos y grupos de valor en la definición y estructuración de futuras acciones de participación en la gestión de planes, programas, proyectos, trámites y servicios. De esta manera, se contribuye a responder al mandato reconocido por la Constitución Política de 1991, que exige garantizar la participación de los ciudadanos en la vida administrativa del país, entendiendo dicha participación, en el ciclo de la gestión pública, como una necesidad fundamental en la garantía de derechos y la consolidación de un Estado social de derecho.

La participación ciudadana se convierte en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, toda vez que permite vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la Entidad garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad.

Para garantizar que se dé una efectiva participación ciudadana y servicio al ciudadano en términos de incidencia en la gestión y acceso a los servicios y oferta de la Entidad, el Estado ha construido un marco de referencia denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual, invita a las entidades del Estado a desarrollar un proceso de gestión en el marco de las buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, vinculación de la ciudadanía en la gestión de las entidades, todo ello, entorno al mejoramiento permanente para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Bajo este modelo, cobra vital importancia que el Municipio de Dosquebradas defina una política institucional de Participación Ciudadana que establezca el horizonte hacia el cumplimiento

de los requerimientos técnicos y legales existentes y que permita a la Entidad estructurar los lineamientos, procesos y procedimientos pertinentes para la real materialización de estos derechos.



2. OBJETIVO:

Dar a conocer los mecanismos de participación ciudadana y las acciones establecidas por la Alcaldía de Dosquebradas, para fortalecer la participación comunitaria; facilitar la interacción con la ciudadanía mediante canales presenciales y virtuales disponibles.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Exponer diagnóstico que muestra el estado actual de la política de participación ciudadana en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
2. Informar a la ciudadanía sobre los diferentes espacios y canales disponibles para interactuar con la Administración.
3. Dar a conocer por medio de un canal el acceso de forma oportuna a la información de participación ciudadana entre la entidad y la comunidad.
4. Apoyar la creación de una cultura de colaboración entre la administración municipal y la ciudadanía.

3. ALCANCE

El presente Plan de Participación ciudadana fue construido por cada una de las áreas y dependencias, los funcionarios de planta y contratistas de la Alcaldía de Dosquebradas. Este deberá estar inmerso en aquellos planes o documentos estratégicos que viabilicen o mejoren la atención y participación ciudadana municipal.

Está direccionado para que cada uno de los usuarios de la institución y partes interesadas de la Alcaldía, puedan participar de manera activa y eficiente en el proceso de toma de decisiones, lo que se conllevará a una gestión integra, efectiva y transparente de la Entidad



4. MARCO CONCEPTUAL

Canal de comunicación: es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información que pretenden intercambiar emisor y receptor. Es frecuente referenciarlo también como canal de datos.¹

Comunidad: conjunto de las personas de un pueblo, región o nación.² En el presente documento se hace relación a los dosquebradenses y organizaciones que sostienen relaciones con la institución.

Entidades: corresponde a cada uno de los organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo de las actividades misionales de la alcaldía, asociaciones y agremiaciones, universidades, entes de cooperación de carácter nacional e internacional.

Información: Según Idalberto Chiavenato, información "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones".³

Mecanismo de Participación ciudadana: La Constitución Política de Colombia consagra en el artículo 1 y 2 que "Colombia es un Estado social de derecho (...) democrática, participativa y pluralista", que "son fines esenciales del Estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación" y en el artículo 40 apunta que "todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político"; para dar cumplimiento a ello se cuenta con una serie de mecanismos de participación ciudadana los cuales son las herramientas que permiten ejercer el derecho a participar en las decisiones colectivas,

¹ Fuente: Internet (Noviembre 2020). URL: https://www.ecured.cu/Canal_de_Comunicación

² Fuente: Internet (Diciembre 2018). URL: <http://dle.rae.es/?id=A5NKSVv>

³ Del libro: «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2006, Pág. 110

generando unos cambios dentro de los sistemas judicial, ejecutivo y legislativo; **La Ley 1757 de 2015 enuncia que los mecanismos de participación ciudadana son:** “la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto”.⁴

Red social: En sentido amplio, una red social es una estructura social formada por personas o entidades conectadas y unidas entre sí por algún tipo de relación o interés común. El término se atribuye a los antropólogos británicos Alfred Radcliffe-Brown y Jhon Barnes. Las redes sociales son parte de nuestra vida, son la forma en la que se estructuran las relaciones personales, estamos conectados mucho antes de tener conexión a Internet. En antropología y sociología, las redes sociales han sido materia de estudio en diferentes campos, desde el análisis de las relaciones de parentesco en grupos pequeños hasta las nuevas investigaciones sobre diásporas de inmigrantes en entornos multisituados. Pero el análisis de las redes sociales también ha sido llevado a cabo por otras especialidades que no pertenecen a las ciencias sociales. Por ejemplo, en matemáticas y ciencias de la computación, la teoría de grafos representa las redes sociales mediante nodos conectados por aristas, donde los nodos serían los individuos y las aristas las relaciones que les unen. Todo ello conforma un grafo, una estructura de datos que permite describir las propiedades de una red social. A través de esta teoría, se pueden analizar las redes sociales existentes entre los empleados de una empresa y, de igual manera, entre los amigos de Facebook.⁵

Rendición de cuentas: significa que las personas, los organismos y las organizaciones (de carácter público, privado y de la sociedad civil) tienen la responsabilidad del adecuado cumplimiento de sus funciones.⁶

⁴ Fuente: Internet (Noviembre 2020). URL: <http://participacionbogota.gov.co/mecanismos-participacion-ciudadana>

⁵ Fuente: Internet (Noviembre 2020).

URL: <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/eu/internet/web-20/1043-redes-sociales?start=1>

⁶ Fuente: Internet (Noviembre 2020).

URL: <http://www.programaanticorrupcion.gob.mx/index.php/internacionales/practicas-exitosas/mejores-practicas-internacionales/rendicion-de-cuentas.html>

La consulta a la ciudadanía (Fuente: DAFP) es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o tramites adelantados por la entidad antes de la formulación de los mismos o la toma de decisiones. Este mecanismo, sirve para priorizar problemáticas o temas en rendición de cuentas, mejora de trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública.

La colaboración e innovación abierta (Fuente: DAFP: Conforme el artículo 2.2.9.1.1.3. del Decreto 1078 de 2015, uno de los principios de la Política de Gobierno Digital es la innovación, en virtud del cual el Estado y los ciudadanos deben propender por la generación de valor público a través de la introducción de soluciones novedosas que hagan uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para resolver problemáticas o necesidades identificadas) es entendida como la interacción con la ciudadanía para la búsqueda de soluciones a problemáticas públicas, aprovechando el conocimiento de los grupos de valor para resolver los desafíos de las entidades, estableciendo redes de cooperación y sinergias que permitan adelantar un proceso para comprender las problemáticas o necesidades, abrir canales para recibir ideas y propuestas de solución y lograr la selección final de las más viables.

5. MARCO LEGAL

Para el presente Plan de Participación ciudadana las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del Estado son:

- **La Constitución Política de 1991.** Conocida como la constitución de los derechos humanos.
- **Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 134 de 1994:** “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- **Ley 393 de 1997:** Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
- **Ley 489 de 1998.** 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.
- **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Decreto 1599 de 2005.** Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- **Decreto 4665 de 2007.** Por el cual se adopta la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los Servidores Públicos.
- **Documentos CONPES 3654 de 2012.** Este documento presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. A partir de un concepto amplio de rendición de cuentas, se centra en la rendición de cuentas social, es decir entre el Estado y los ciudadanos, para proponer como resultado final el desarrollo de una cultura de la rendición de cuentas en Colombia. El énfasis del plan de acción está puesto en la coordinación entre entidades públicas y la unión de esfuerzos que actualmente se encuentran desarticulados, y propone también acciones concretas para incentivar la rendición de cuentas tanto en los servidores públicos como en los ciudadanos.
- **Documento CONPES 3785 de 2013.** Política nacional de eficiencia administrativa al

servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.

- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1712 de 2014 (Artículo 11).** Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.
- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 1757 de 2015 (Capítulo IV).** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. De la Financiación de la Participación.
- **Ley 1757 de 2015 (Artículo 104, Literal a).** Deberes de las administraciones nacionales, departamentales, municipales y distritales en la promoción de instancias de participación ciudadana formales e informales creadas y promovidas por la ciudadanía o el Estado. a). Promover, proteger, implementar y

acompañar instancias de participación.

- **Ley 1757 de 2015 (Artículo 104, literal b).** Deberes de las administraciones nacionales, departamentales, municipales y distritales en la promoción de instancias de participación ciudadana formales e informales creadas y promovidas por la ciudadanía o el Estado. b). Garantizar la participación ciudadana en los temas de planeación del desarrollo, de políticas sociales, de convivencia ciudadana y reconciliación, y de inclusión de poblaciones tradicionalmente excluidas.
- **Ley 1757 de 2015 (Artículo 104, literal c).** Deberes de las administraciones nacionales, departamentales, municipales y distritales en la promoción de instancias de participación ciudadana formales e informales creadas y promovidas por la ciudadanía o el Estado. c). Respetar, acompañar y tomar en consideración las discusiones de las instancias de participación no establecidas en la oferta institucional y que sean puestas en marcha por iniciativa de la ciudadanía tales como redes ciudadanas y mesas de trabajo y discusión sectorial e intersectorial, entre otras.
- **Ley 1757 de 2015 (Artículo 104, literal f).** Deberes de las administraciones nacionales, departamentales, municipales y distritales en la promoción de instancias de participación

ciudadana formales e informales creadas y promovidas por la ciudadanía o el Estado. f). Emitir concepto sobre las sugerencias, recomendaciones y propuestas presentadas de manera formal y derivadas del desarrollo de las instancias de participación de iniciativa ciudadana o gubernamental que no se encuentran dentro de la oferta institucional.

- **Ley 1757 de 2015 (Artículo 104, Literal K).** Deberes de las administraciones nacionales, departamentales, municipales y distritales en la promoción de instancias de participación ciudadana formales e informales creadas y promovidas por la ciudadanía o el Estado. k). Propiciar las acciones pertinentes y necesarias de fortalecimiento de las capacidades institucionales de sus dependencias para garantizar el derecho a la participación ciudadana.
- **Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública,** es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional y sus Entidades Adscritas y Vinculadas, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor.
- **Acuerdo Municipal N° 021 de noviembre 29 de 2017,** “Por

medio del cual se adopta la política pública para diseño e implementación de los presupuestos participativos en el Municipio de Dosquebradas”.

- **Decreto 062 del 11 de abril del 2018,** en el cual se crea el comité institucional de Gestión y Desempeño.
- **Decreto Municipal N° 048 del 15 de marzo de 2018,** “Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- En la Administración del Municipio de Dosquebradas.
- **Decreto Municipal N° 150 del 17 agosto del 2018,** “Por medio del cual se crea el consejo municipal de participación ciudadana - CMPCD- de Dosquebradas, se establece su organización y funcionamiento y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 519 del 14 de septiembre del 2020,** por medio del cual se regula la composición y el funcionamiento del comité institucional de Gestión y desempeño en el Municipio de Dosquebradas-Risaralda.
- **Otros:**
 - Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. DNP (Departamento Nacional de Planeación). 2015.
 - Estrategia de gobierno en línea para el orden nacional y para el orden territorial. Min TIC.

6. FASES DEL CICLO DE LA GESTIÓN PÚBLICA



(Fuente: Documento “Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública versión 1” del DAFP https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34271987):

Diagnóstico – Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos -
Implementación o ejecución - Control y evaluación

Definiciones:

(Fuente: DAFP <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/niveles-de-participacion-ciudadana>):

Consulta:

Es un instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (diseño, implementación, evaluación).

Formule el objetivo de la consulta: ¿para qué se invita a la ciudadanía? (priorizar, aportar comentarios, identificar necesidades o problemas, etc).

Defina el tema de la consulta: ¿es un nuevo trámite sobre ...?, ¿es un nuevo decreto sobre ...?, etc.

Control y evaluación Ciudadana:

Es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y, a la vez es una obligación de las entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, al avance y resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos.

Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas).

Identifique el tema, programa, proyecto que va a ser evaluado por la ciudadanía.

Formulación participativa:

Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación participativa y presupuesto participativo.

La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones públicas.

Participación en la información:

Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.

En este nivel la entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria.

Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles; de igual forma debe garantizar que se utilicen varios canales de comunicación y formatos para divulgar la información pública, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad.

Ejecución o implementación participativa:

Es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones.

¿Cómo pueden los ciudadanos involucrarse en la ejecución o implementación de la gestión pública?

Hacer parte de convocatorias públicas y abiertas para desarrollo de soluciones frente a problemas y desafíos sociales, comunitarios, entre otros.

Buscar en conjunto Estado - Ciudadanos las soluciones a problemas que afectan a determinado grupo.

Presentar iniciativas que surgen de sus organizaciones sociales.

Suministrar, ellos mismos, los servicios públicos que por lo general reciben del Estado.

Contribuir con su conocimiento, experiencia y habilidades en la efectividad del servicio.

¿Qué puede hacer la entidad para involucrar a los ciudadanos en la ejecución e implementación de programas y proyectos en la gestión pública?

Defina el tema, programa, proyecto, normativa donde va requerir colaboración ciudadana.

Identifique grupos sociales o ciudadanos que estén interesados en el tema.

Realice una inspección sobre las habilidades o capacidades que estos actores sociales pueden tener, con el fin de que puedan aportar mayores beneficios y también para que se forme un grupo multidisciplinario y con diferentes perspectivas para alcanzar resultados eficientes.

Investigue qué grupos sociales han realizado procesos de ejecución y cuáles han sido sus resultados, ya sea para tomar su ejemplo o para involucrarlos.

Defina claramente metodología para la ejecución o implementación participativa del programa, proyecto o normativa definido.

Realice convocatorias dirigidas al público en general, en la búsqueda de las ideas más creativas, útiles y novedosas, así como de habilidades, conocimientos y experiencias para dar solución a las necesidades concretas identificadas en el programa, proyecto o normativa a ejecutar.

Motive el trabajo conjunto entre los funcionarios y los ciudadanos y entre los ciudadanos mismos, para hacer el mejor uso de las capacidades, habilidades, conocimientos, experiencias y visiones de todos.

Defina herramientas e indicadores para el seguimiento a la ejecución e implementación por parte de los ciudadanos.

Realice periódicamente mesas de evaluación de la ejecución o implementación participativa, sistematice las acciones y realice los ajustes que se determinen.

Dé a conocer la práctica de ejecución o implementación participativa a la ciudadanía en general, permitiendo aportes y motivando a que en futuras colaboraciones participen.

¿Qué es el diagnóstico participativo?

(Fuente: Documento “Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública versión 1” del DAFP https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34271987):

El diagnóstico es el primer paso para la planeación, bien sea de una política pública, un plan, programa, proyecto, presupuesto, iniciativa, norma, servicio o trámite; el cual permite conocer la realidad que se va a intervenir o transformar.

Para Zerpa (2009) el diagnóstico participativo permite la intervención de la comunidad, los grupos de interés, organizaciones y/o individuos (grupos de valor), a través de un diálogo estructurado con el fin de identificar y explicar un problema que les afecta directa o indirectamente. El enfoque basado en derechos incorpora la valoración de los derechos involucrados, su relación con la política, plan, programa, proyecto o servicio y las responsabilidades o garantías a cargo de los organismos públicos como titulares de obligaciones.

Frente al diagnóstico participativo existen enfoques tradicionales que intentan limitar la participación ciudadana al conferirle un mayor grado de importancia al saber técnico profesional de quienes diseñan los procesos de participación, sin mayor incidencia de los ciudadanos “beneficiarios”.

Por el contrario, en el enfoque participativo, el diagnóstico inicial es también un instrumento de concientización y movilización de la gente hace parte de la acción y no puede ser totalmente dissociado de ella; esto significa también que crea mayores expectativas que un diagnóstico tradicional, debido a que los ciudadanos están involucrados en la búsqueda y análisis de la información. Para Geilfus (2009) el diagnóstico participativo también es un proceso iterativo, es decir, que no se termina con el inicio de la implementación, sino que requiere ser completado y ajustado durante todo el proceso, según las necesidades de la gente y del proyecto.

Para definir los temas en un proceso de diagnóstico participativo se deben identificar de manera preliminar los ejes temáticos de la entidad. Dichos ejes, que posteriormente podrán ser ajustados en la dinámica de la propia participación ciudadana, son la base a partir de la cual se pueden iniciar los espacios de construcción de diagnóstico participativo en la futura identificación de necesidades y problemas.

La definición de temas para el diagnóstico participativo no hace referencia necesariamente a la identificación de problemas o de necesidades, sino que señala, fundamentalmente, la necesidad de brindar a la ciudadanía un espectro amplio, pero delimitado del alcance, obligaciones y responsabilidades de la propia entidad en cuestión.

¿Qué es planeación participativa?

(Fuente: Documento “Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública versión 1” del DAFP https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34271987):

La planeación participativa es un proceso que posibilita la incidencia de la ciudadanía en la definición del qué hacer y para qué. Además, es entendida como el mecanismo mediante el cual la sociedad civil decide el rumbo de las políticas, planes, programas, proyectos o trámites que inciden en su comunidad. Forero (2000) lo define como “un instrumento de gobernabilidad a través del cual la ciudadanía asegura una orientación de las políticas, planes, proyectos, servicios o los presupuestos más adecuada a sus necesidades”

Por otro lado, para Pérez (2000) la intervención supone que los actores convocados a participar puedan influir en la toma de decisiones desde sus conocimientos, costumbres, recursos, intereses y aspiraciones. Lo anterior permite pensar que la participación ciudadana en la construcción de iniciativas posibilita los acuerdos con las entidades y, por lo tanto, habrá incidencia, en algún grado, en las decisiones de la administración pública.

De esta forma, la planeación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones relacionadas con las políticas públicas y las líneas de acción que se concretan en planes, programas o proyectos de ciertas actividades de gobierno que interesan a una población determinada, y en la cual los ciudadanos tienen la posibilidad de intervenir de forma individual o a través de diversas organizaciones.

Los temas, necesidades y problemas que son identificados en un diagnóstico, tienen continuidad en un ejercicio de planeación. Tal diagnóstico pudo ser desarrollado de forma participativa o no, dado que una entidad puede llevar a cabo diagnósticos altamente especializados dada la naturaleza de algunos temas concretos, pero lo fundamental es que los ejercicios de planeación participativa partan de una necesidad real, urgente y manifiesta, reconocida por la ciudadanía.

Una vez se ha priorizado el tema o problema a partir del cual se desarrollará el ejercicio de planeación participativa, se debe identificar si la estrategia corresponde a la formulación de una política pública, plan, programa o proyecto.

Entendemos la evaluación ciudadana de la gestión pública como (Fuente: Documento “Guía metodológica para la evaluación de la Gestión Pública con enfoque basado en derechos humanos, dirigida a las veedurías ciudadanas” del DAFP https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34260559)

La herramienta de control social que permite valorar y analizar, a partir de información cuantitativa y cualitativa, los resultados e impactos que tiene una política, plan, programa, proyecto, servicio, contrato o actividad de las entidades públicas, sobre el nivel de calidad de vida de la comunidad y el reconocimiento de sus derechos.

El enfoque de gobernanza colaborativa (Fuente: Documento “Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía - Versión 1” del DAFP https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/35768124)

identifica la necesidad de confluencia de diferentes actores y grupos sociales que dialogan sobre diversos aspectos sustantivos de las políticas públicas y que, por lo tanto, promueven la construcción deliberativa de espacios públicos en todo el ciclo de vida de la gestión. Tales espacios presentan, como característica fundamental, procesos de movilización social orientados al reconocimiento de los ciudadanos como actores legítimos en la definición de políticas y soluciones a problemáticas sociales. Así, Zurbriggen & Otros (2014) buscan resaltar un modelo de gobernanza colaborativa en el que ciudadanos y comunidades desempeñan un papel activo en la cocreación de servicios y políticas públicas, a la vez que las nuevas tecnologías de la información habilitan nuevas formas de participación como, por ejemplo, el crowdsourcing⁶, el crowdfunding⁷, y el crowdmapping⁸, entre otros.

Innovación (Fuente: Documento “Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía - Versión 1” del DAFP https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/35768124):



la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE- (2005), define el concepto de innovación como: “la implementación de un nuevo o significativamente mejorado producto (bien o servicio), [...] proceso, [...] método de mercado, [...] método organizativo en prácticas empresariales, [o una nueva] organización del lugar de trabajo o [de] relaciones exteriores” (Manual de Oslo, p.56). Así, el Manual de Oslo referencia cuatro ámbitos para la innovación: producto, proceso, mercadotecnia y organización.

Pensamiento de diseño (desing thinking) (Fuente: Documento “Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía - Versión 1” del DAFP https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/35768124):

es una metodología para solucionar problemas a partir de un proceso simple que potencia la innovación mediante el reconocimiento de la importancia del diseño, la creatividad y las emociones humanas. El Instituto de Diseño de Stanford ha desarrollado la Mini guía: una introducción al Design Thinking, donde se reconocen los pasos elementales para todo proceso vinculado al pensamiento de diseño y se fundamenta una base conceptual ampliamente difundida.

7. PLANEACIÓN PARTICIPATIVA

La planeación participativa (Fuente: DAFP) es entendida como el mecanismo mediante el cual la sociedad civil decide el rumbo de las políticas, planes, programas, proyectos o tramites, asegurando la orientación para que se adecuen a sus necesidades. La participación puede darse en la delimitación de los resultados e impactos esperados, en la definición de productos y de actividades

7.1 Espacios Institucionales de Participación Ciudadana

Son aquellos regulados por normas y leyes que definen escenarios de participación en cuanto a quiénes pueden participar, cuál será el alcance de la participación, qué instrumentos y procedimientos pueden utilizar y cuáles serán los resultados esperados de la acción desplegada. El objetivo de estos espacios es el de brindarle la posibilidad de la ciudadanía de intervenir en diferentes escenarios en la búsqueda de resolver las demandas y problemas de determinadas poblaciones.

Secretaría	Espacio Institucional
DESARROLLO SOCIAL Y POLITICO	Mesa Técnica Municipal de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Familia del Municipio de Dosquebradas “PIAF” Mesa de participación de niñas, niños y adolescentes Comité plataforma de la Juventud. Consejo Municipal de política social Consejo consultivo de diversidad sexual Consejo comunitario de Mujeres de Dosquebradas. Comité Municipal del Adulto Mayor

	<p>Comité Municipal de la Lucha Contra la Trata de Personas</p> <p>Comité Municipal Líderes Familias en Acción</p> <p>Comité Municipal habitante de Calle</p> <p>Comité Municipal de Seguridad Alimentaria y Nutricional COMUSAN</p> <p>Comité Municipal de Prevención y Erradicación del trabajo Infantil y Protección Del Joven Trabajador del Municipio de Dosquebradas “CETI”</p> <p>Comité Municipal de Libertad Religiosa y de Culto</p> <p>Comité Municipal de Discapacidad</p> <p>Comité del Adulto Mayor</p>
PLANEACIÓN	<p>Consejo territorial de planeación Municipal</p> <p>Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica</p> <p>Comité Municipal presupuesto participativo</p> <p>Comité de Áreas de Cesión</p> <p>Comité del SISBEN</p>
GOBIERNO	<p>Red de Veedurías Ciudadanas</p> <p>Consejo Municipal de participación ciudadana</p> <p>Mesa Municipal de Participación Efectiva de Dosquebradas</p> <p>Consejo Municipal de Protección al Consumidor</p> <p>Comité Territorial de Justicia transicional del Municipio de Dosquebradas</p> <p>Consejo Municipal de Paz, Reconciliación y Convivencia del Municipio de Dosquebradas.</p>
DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	<p>Comité Municipal de Ciencia, Tecnología e Innovación</p> <p>Mesa Municipal de Turismo</p> <p>Comité Municipal de competitividad-</p> <p>Comité Municipal Antitrámites</p>
DESARROLLO AGROPECUARIO Y GESTIÓN AMBIENTAL	<p>Sistema Municipal de Áreas Protegidas SIMAP</p> <p>Comité Municipal para la conservación de los Humedales</p> <p>Consejo Municipal Ambiental</p> <p>Comité municipal de educación ambiental COMEDA</p> <p>Sistema de Gestión Ambiental Municipal SIGAM</p> <p>Grupo Técnico y Coordinador del plan de Gestión Integral de residuos sólidos PGIRS</p> <p>Comité Municipal de Desarrollo Rural</p>
DEPORTE, RECREACIÓN Y CULTURA	<p>Consejo de cultura Municipal</p> <p>Comité Municipal de Campamentos Juveniles</p>

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	DE	Comité municipal de Capacitación Docentes Junta Municipal de Educación JUME Comité PAE Comité de Convivencia Municipal Comité Municipal de Alternancia Escolar
SALUD SEGURIDAD SOCIAL	Y	Veedurías en Salud Liga y Asociación de Usuarios Consejo Territorial de salud Comité Interinstitucional Consultivo Municipal para la Prevención Integral de los niños, niñas y adolescentes víctimas de la violencia sexual Comité de Participación Comunitaria en Salud Comité Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) y Crecimiento y Desarrollo
DIGER Dirección de Gestión del Riesgo		Consejo Municipal de Gestión del Riesgo Comité Operativo Local del Plan Nacional de Contingencia contra derrames de hidrocarburos, derivados y sustancias nocivas - COLPNC de Dosquebradas.
Secretaria de Tránsito	de	Comisión municipal de Tránsito y Participación ciudadana.



MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS



8. PRESUPUESTO PARTICIPATIVO:

El presupuesto participativo (Fuente: DAFP) es el proceso por medio del cual la ciudadanía, a través de la deliberación y la construcción de acuerdos con el gobierno, asignan un porcentaje de los recursos del presupuesto a programas y proyectos que consideran prioritarios en armonía con el plan de desarrollo. Los gobiernos locales y regionales deben promover el desarrollo de mecanismos y estrategias de participación en la programación de sus presupuestos. De igual forma las entidades del nivel nacional pueden abrir posibilidades para que haya participación en su proceso presupuestario facilitando información del mismo en todas sus etapas, consultando prioridades con los grupos de interés y facilitando la vigilancia ciudadana.

El Presupuesto Participativo es una de las herramientas que permite materializar el principio constitucional de la democracia participativa, al hacer que la ciudadanía defina políticas de gasto de alto impacto, particularmente de inversión y ejerza el control social sobre los resultados de las mismas con beneficios positivos hacia las comunidades.

Es uno de los programas por el cual el Municipio de Dosquebradas destina una parte de los recursos de inversión y los coloca a consideración de la comunidad para que prioricen sus principales necesidades a través de proyectos, tiene como propósito incluir la población en la toma de decisiones colectivas sobre los recursos públicos, buscando generar en ellos la cultura de elección y legalidad por medio de los instrumentos democráticos dispuestos para ello, todo esto basado en el acuerdo 021 del 29 de noviembre de 2017 “POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLITICA PUBLICA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DE LOS PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS”.

Gracias a la Constitución de 1991, integrándonos como un estado social de derecho, organizado en forma de republica unitaria descentralizada, donde los entes territoriales son autónomos para expedir sus propias normas con el único fin de buscar el desarrollo social, garantizando y mejorando la calidad de vida de los colombianos. En el artículo 81 se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. De los consejos departamentales, distritales y municipales de participación ciudadana. Es nuestra tarea en la Secretaria de Planeación para este periodo 2020- 2023 en cabeza de la Dra. Sandra Lucia Ospina Rincón, realizar el seguimiento y evaluación a las ocho políticas públicas, entre ellas la política pública de Presupuesto Participativo, y por instrucciones del Alcalde Municipal doctor Diego Ramos a través de la Secretaría de Planeación dispuso fortalecer las políticas públicas existentes en el municipio.

Así como motivar a los dosquebradenses a hacer uso de los mecanismos de participación y deliberar sobre aquellos proyectos que consideren prioritarios en su comunidad.

El proceso de presupuesto participativo es un mecanismo de participación democrática en la que se busca mayor injerencia de la comunidad en la gestión pública, esta herramienta es una concreción de la ley 152 de 1994, la cual sentó las bases de la planeación participativa y encuentra su desarrollo en la Ley Estatutaria 1757 de 2015, “POR LA CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES EN MATERIA DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA”, la cual en su artículo 90 define el presupuesto participativo así: “Artículo 90. Definición. El proceso de presupuesto participativo es un mecanismo de asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos, que fortalece las relaciones Estado-Sociedad Civil. Para ello, los gobiernos regionales y gobiernos locales promueven el desarrollo de mecanismos y estrategias de participación en la programación de sus presupuestos, así como en la vigilancia y fiscalización de la gestión de los recursos públicos”.



Es por esto que la política pública de Presupuesto Participativo fue aprobada mediante Acuerdo Municipal No. 021 del 29 de noviembre de 2017 **“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA PÚBLICA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS”**, como instrumento reglamentario del proceso de presupuesto participativo donde determina los lineamientos y establece el soporte jurídico para la obligatoriedad de este ejercicio, donde se definió su aplicación en todo el territorio de Dosquebradas tanto zona urbana como rural, por lo tanto se contara con la participación ciudadana de las 12 comunas y sus 2 corregimientos donde se integren y formen los líderes empoderados para el desarrollo integral de su comunidad, permitiendo optimizar y controlar los recursos del estado.

Dosquebradas es el único municipio que tiene política pública de presupuesto participativo la cual fue aprobada en el año 2017, mediante Acuerdo No. 021 de 2017, a pesar de ser una política prácticamente nueva no se le había realizado el respectivo seguimiento y evaluación. Esta evaluación y seguimiento se realizó en el año 2020, con los diferentes grupos de valor que están ubicados en el municipio de Dosquebradas, la socialización de la evaluación se realizó virtualmente el pasado 9 de diciembre de 2020, con cerca de 47 presidentes de juntas de acción comunal, Juntas Administradoras locales y líderes en general. donde se pudo revisar el acuerdo 021 de 2017 desde su estructura, su marco normativo las competencias que tiene Dosquebradas para apuntarle a atender las voces ciudadanas, se revisó cada uno de sus lineamientos, los resultados y la cadena de valor donde pudimos identificar los actores que hacen parte de la misma a nivel municipal, departamental y nacional. Se realizó una evaluación ejecutiva que arrojó unos resultados importantes, donde se manejaron indicadores de eficiencia, eficacia y calidad de la política pública y esto nos arrojó unos resultados importantes como que la política pública no tiene objetivos claros ni precisos que permitan realizar el seguimiento de impactos, no se cuenta con el Plan Operativo para la implementación y seguimiento el cual debe dar respuesta al tiempo que quedo planteada la política pública (10 años), existe desconocimiento de las obligaciones frente a la política pública, el cual parte de los ordenadores del gasto, directores operativos y funcionarios en



MUNICIPIO DE
DOSQUEBRADAS



general, poca articulación entre las dependencias, lo que conlleva a que haya retrasos en el cumplimiento en las ejecuciones de los proyectos.

Lo que conlleva al incumplimiento del acuerdo ya que plantea que la ejecución se debe realizar el mismo año de la votación de los proyectos. Este retraso se debe a que anteriormente las asambleas de presupuesto participativo se realizaban terminando cada vigencia, quedando solo dos meses para la ejecución y por obvias razones no se podía suscribir convenio con la Gobernación ni llevar a cabo la ejecución de los proyectos. Así mismo esta evaluación arroja que hay desconfianza por parte de la comunidad hacia la Administración Municipal, lo que hace que disminuya los potenciales votantes en la asamblea de votaciones de presupuesto participativo. No se hace uso de los indicadores de eficacia por no contar con el plan operativo como se dijo anteriormente. No se ejecutan todos los objetivos de la política pública, solo se está enfocando en la realización de las asambleas, pero no se lleva a cabo la ejecución de sus objetivos y los indicadores de eficiencia muestran poca ejecución del presupuesto participativo. No se deja la reserva presupuestal del 5% de los ingresos corrientes de libre destinación (inversión social) en cada vigencia.

En conclusión, con estos resultados arrojados de la evaluación realizada a la política pública realizaremos el ajuste al Acuerdo Municipal 021 de 2017, para ser presentado ante el Concejo Municipal de Dosquebradas, para su aprobación.

Por último, nos encontramos en la fase de alistamiento para el desarrollo de la Asamblea de votaciones del presupuesto participativo vigencia 2021 para el 25 de julio de 2021, donde nos encontramos en el desarrollo del primer lineamiento de la política pública, que tiene que ver con la formación, comunicación, sensibilización y divulgación de la Política Pública, en las 12 comunas y 2 corregimientos del municipio de Dosquebradas. Así como la divulgación en la página web de todo lo que se está haciendo con la comunidad, las capacitaciones, la normativa, boletines y demás para que la comunidad esté enterada de lo que se está realizando para llevar a cabo la asamblea de votaciones.

Con el fin de revisar las condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana plasmadas en el plan de Desarrollo, Dosquebradas Empresa de todos 2020-2023.

La secretaria de Gobierno quien lidera la Política de participación ciudadana y realiza las actividades operativas relacionadas con el autodiagnóstico, documentación implementación, mantenimiento y mejora en el MIPG, de acuerdo al decreto 062 del 11 de abril del 2018, en el cual se crea el comité institucional de Gestión y Desempeño y el decreto 519 del 14 de septiembre del 2020, por medio del cual se regula la composición y el funcionamiento del comité institucional de Gestión y desempeño.

En función de las acciones del proceso de participación ciudadana se identificaron las metas y actividades que cada área realiza y en los cuales tiene programado o deben involucrar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

9. CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL:

9.1 RENDICION DE CUENTAS:

La rendición de cuentas es un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual las entidades de la administración pública y servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión al público en general. Es un espacio de interlocución que busca la transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos garantizando un control social a la administración permitiendo a su vez que las administraciones tomen mejores decisiones incrementando la efectividad y legitimidad de su ejercicio. (Ver Ley 1757 de 20158. Art 48).

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).



A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

¿Cuándo se debe realizar la rendición de cuentas?

La rendición de cuentas fue establecida en la Ley 1757 de 2015 “Estatuto de Participación Ciudadana”, como una obligación permanente tanto de entidades como de los servidores públicos durante todas las etapas de la gestión pública, por ello, todo el año, en cada vigencia, deben existir actividades de rendición de cuentas.

¿Cómo se lleva a cabo la rendición de cuentas?

Las entidades y servidores dan a conocer los objetivos y metas trazadas al final de la implementación y ejecución a los grupos de valor y de interés.

1. Entregan toda la información a los grupos de valor y de interés de manera amplia.
2. Los informes programados.
3. Los procedimientos y mecanismos planeados, estructurados y realizados que aseguren la actualización de la información en una línea de tiempo y disponibilidad permanentemente, garantizando el acceso a grupos poblacionales específicos (étnicos, culturales y en situación de discapacidad).
4. Publicar la información institucional a través de medios físicos o canales electrónicos (páginas web institucionales, plataformas virtuales, sistemas de información, redes sociales, etc.) y esta, debe ser acorde a las características de los grupos interesados.
5. Se debe divulgar la información pública en diversas lenguas, en caso de ser necesario, con formatos alternativos que sean comprensibles para los respectivos grupos de valor y de interés. Según las características de los grupos de interés y las posibilidades de la entidad, esta podrá implementar estrategias de comunicación visual en espacios públicos, lo que constituye una forma de comunicación innovadora, en la que predominan los mensajes con significado y mensaje orientado para los públicos a los

cuales se dirige la información, propiciando, que las personas actúen y conversen entorno al mensaje propuesto.

6. La comunicación visual en el espacio público supone “humanizar los datos”, que la información sea divertida, sencilla y promueva la conversación. También, de acuerdo con lo establecido para la fase de interacción de la estrategia de gobierno digital.
7. En la página web de cada entidad debe existir un buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos que permita el seguimiento a los requerimientos ciudadanos.

¿Actividades indispensables en la rendición de cuentas?

10. Diálogo con la ciudadanía: las entidades deben crear variedad de espacios de diálogo presencial al igual que complementarlos con espacios virtual a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones –TIC- con la programación de encuentros estratégicos y la creación de procedimientos internos que garanticen la atención a la petición de cuentas y que expliquen los resultados de la gestión y la escucha de la opinión y evaluación ciudadana.
11. El acercamiento social puede ser complementado con el uso de mecanismos participativos basados en las tecnologías de la información por medio de jornadas de rendición de cuentas en canales como: chat, foros virtuales, blogs, video screams, redes sociales, twitter, llamadas telefónicas, transmisión por televisión o radio en vivo, entre otros. En especial deben implementarse las orientaciones sobre las TIC para gobierno abierto de la estrategia gobierno digital.
12. Encuentros presenciales en los escenarios de diálogo deben organizarse reuniones de interlocución (foros presenciales, ferias de rendición de cuentas, audiencias públicas participativas, mesas de trabajo, reuniones zonales, encuentros territoriales, etc.) donde las entidades, los grupos de valor y de interés dialoguen frente a: el avance y resultados de la gestión pública, al avance en materia de garantía de derechos y cumplimiento de los ODS. Para que un escenario sea efectivamente de diálogo se

debe permitir la evaluación por parte de la ciudadanía, tendiente a mejorar los planes y la gestión institucional.

13. Diseñar la agenda y logística de las jornadas de diálogo.
14. Alistar la información para entregar a la ciudadanía.
15. Adelantar jornadas de diálogo participativas e interactivas.
16. Sistematizar de manera clara las conclusiones y compromisos del espacio de diálogo.
17. La entidad debe publicar el informe de rendición de cuentas y la información sobre los diversos medios habilitados de participación antes del escenario de diálogo (mínimo 15 días antes) y durante el ejercicio.
18. Evaluación del diálogo con la ciudadanía: es necesario evaluar los espacios de diálogo se hace en dos niveles: el primero, por parte de los asistentes con el objetivo de recolectar las impresiones en el cumplimiento de los objetivos del espacio y el modo en el que se desarrolló para incorporar aprendizajes en futuros espacios. En el segundo, por parte del equipo líder, como un ejercicio de reflexión y análisis del espacio para retroalimentar y mejorar.

9.2 CONTROL SOCIAL CIUDADANO:

La Alcaldía de Dosquebradas, a través de la Secretaría de Gobierno realiza la coordinación de la Red institucional de apoyo a veedurías ciudadanas, instancia creada en el municipio por medio del Decreto 318 de 18 de noviembre del 2016, para coordinar acciones y recursos a través de la colaboración, la comunicación, las relaciones de cooperación institucional, con el fin de apoyar a las veedurías ciudadanas y sus redes en el ejercicio del control social de la gestión pública mediante:

- La asesoría legal.
- La promoción de la vigilancia y la evaluación de la gestión pública.

- El suministro de información sobre los planes, programas, proyectos y recursos institucionales de la administración pública.
- La capacitación, el impulso a la conformación de veedurías ciudadanas y sus redes

10. Matriz Diagnóstica

FURAG: Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión, es una herramienta en línea para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales de las políticas de desarrollo administrativo.

10.1(Matriz Diagnóstica). Participación Ciudadana En La Gestión Pública

A continuación, se realiza análisis de las debilidades y fortalezas de acuerdo a la calificación emitida por el Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión, en la implementación de las acciones de la política de participación ciudadana en el marco del Modelo integrado de Planeación y Gestión.

Las debilidades se tomaron en un rango inferior a 80 % de su calificación

Las Fortalezas se tomaron en un rango superior a 80% de su calificación.

Resultados del FURAG 2019			
CALIFICACIÓN	DEBILIDADES	FORTALEZAS	CALIFICACIÓN
62,90%	Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés.	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación.	81%
79,3%	Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública.	Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública.	81,1%

78,3%	Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos.	Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional.	83,5%
72%	Responsabilidad por resultados.	Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente.	83,7%
		Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios	95,4%

10.2 Resultados evaluación oficina de Control interno sobre el plan de anticorrupción y atención al ciudadano del 1 de septiembre al 31 de diciembre 2019

Resultados evaluación oficina de Control interno sobre el plan de anticorrupción y atención al ciudadano del 1 de septiembre al 31 de diciembre 2019	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
Ausencia de canales de comunicación con la ciudadanía o acción u omisión ante los requerimientos de la población.	Se creó el Protocolo de atención y servicio al ciudadano, que desarrolla los protocolos de atención, los tiempos de respuesta, los canales, la atención prioritaria y se encuentra publicado en la intranet Gobel. La ejecución de esta actividad es coherente dentro de los plazos estipulados.
Validar los canales de información, consolidar tiempos de atención que faciliten la trazabilidad de los requerimientos del ciudadano.	
Socializar protocolos de atención al ciudadano una vez creados.	

Identificar las necesidades de los grupos poblacionales de acuerdo a la oferta y demanda de los programas y servicios que maneja cada dependencia.	
Responde de manera oportuna los requerimientos y/o solicitudes de los ciudadanos.	
Actualización permanente de la página web de la entidad.	

11. ESPACIOS Y MECANISMOS INSTITUCIONALES PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN

11.1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Municipio de Dosquebradas, Risaralda construye el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2021, como un documento planificador que contiene seis estrategias que buscan evitar y combatir la corrupción, dando cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción y el Decreto reglamentario 2641 de 2012 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública”, en el marco del Sistema de Gestión de la entidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Se ha elaborado este plan, como estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano - PAAC, consolidando sus resultados a presentar un documento a disposición de la ciudadanía. En términos generales, el Plan Anticorrupción contiene el mapa de riesgos de corrupción del Municipio, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y de rendición de cuentas, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Buscando desarrollar e implementar estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la Administración Municipal de Dosquebradas, impactando positivamente el vínculo de la entidad con la ciudadanía, haciendo un monitoreo oportuno de los riesgos, optimizando la racionalización de trámites administrativos y de servicios. De igual manera fortalecer la participación de los dosquebradenses en los diferentes escenarios que contribuyen al desarrollo del Municipio, rendir cuentas permanentemente, mejorar la atención al ciudadano y el derecho al acceso a la información pública. Puntualizando en las cero tolerancias y enfatizando en la Política del Buen Gobierno.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra publicado en la página web de la Alcaldía Municipal:

<https://www.dosquebradas.gov.co/web/index.php/about/planes-estrategicos-sectoriales-e-institucionales/send/499-vigencia-2021/3925-8-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2021>



12. METAS PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020-2023

N°	Proyecto	N°	Actividad	Nombre Indicador	Unidad de medida	Línea base	Año línea base	Alcance cuatrienio	Meta 2023	secretaria
1.1.2	SALUD PÚBLICA PARA TODOS: LABOR TUYA, MÍA, NUESTRA	1.1.2.30	Realizar actividades para promover la seguridad alimentaria y nutricional incluyendo los diferentes ciclos de vida, y las estrategias IAMI y AIEPI	Número de actividades realizadas	Numérico	1	2019	15 incremento	16	Secretaria de salud
1.4.3	"DOSQUEBRADAS : MÁS IDIOMAS, MÁS OPORTUNIDADES "	1.4.3.60	Formular la política municipal de bilingüismo "Dosquebradas: Más Idiomas,	Política municipal de bilingüismo implementada	Numérico	0	2019	1 Incremento	1	Secretaria de educación

			Más Oportunidades" acorde a la política de bilingüismo departamental							
1.10.2	GESTIÓN Y CULTURA PARA TODOS	1.10.2.91	Gestión cultural y participación	Ley Nacional de Cultura 397 de 1997 implementada	Porcentual	40%	2019	26%	66%	Secretaria de cultura recreación y deportes
1.6.3	DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	1.6.5.81	Deporte social comunitario	Juegos comunitarios, deportivos-recreativos realizados	Numérico	0	2019	4	4	Secretaria de cultura recreación y deportes
1.12.1	HABITANTE DE CALLE: ATENCIÓN, MITIGACIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL	1.12.1.105	Formular la política pública de habitante de calle	Política pública formulada	Numérico	N/D	N/D	1 incremento	1	Secretaria de Desarrollo social
1.12.2	DOSQUEBRADAS LE APUESTA A LA EQUIDAD DE GÉNERO	1.12.2.115	Promover la participación y representación de las mujeres en	Espacios de participación promovidos	numérico	6	2019	6 incremento	12	Secretaria de Desarrollo social

			las diferentes instancias, espacios, escenarios y mecanismos del orden municipal y local en los ámbitos políticos, sociales, económicos y culturales, de manera que se favorezca la resignificación de la mujer en la sociedad, en cumplimiento de la Política Pública Municipal de Equidad de Género							
1.12.2	DOSQUEBRADAS LE APUESTA A LA EQUIDAD DE GÉNERO	1.12.2.17	Crear una Oficina de la Mujer para la gestión	Oficina creada	numérico	N/D	N/D	2019	1 Incremento	Secretaria de Desarrollo social

			estratégica de las necesidades de las mujeres							
1.12.3	Crear una Oficina de la Mujer para la gestión estratégica de las necesidades de las mujeres	1.12.3.19	Estimular procesos de formación y fortalecimiento institucional para la inclusión y la participación de la población con discapacidad y los actores sociales relacionados en lo referente al goce efectivo de sus derechos en todos los escenarios, en cumplimiento	Porcentaje de Población con discapacidad beneficiada con procesos de inclusión	Porcentual	N/D	N/D	100% incremento	100%	Secretaría de Desarrollo social

			o de la Política Pública Municipal de Discapacida d							
1.12 .4	JUVENTUD PROMOTORES DE DESARROLLO	1.12.4.1 27	Garantizar el ejercicio de la ciudadanía juvenil, la participación e inclusión cívica, social, cultural y de expresión de la población juvenil; brindando garantías de manera que se conviertan en parte activa y agentes del cambio de las decisiones que los afecta, en cumpliment	Estrategias implementa das	Numéri co	N/D	N/D	4 Incremento	4	Secretaria de Desarrollo social

			o de la Política Pública Municipal de Juventudes							
1.12 .4	JUVENTUD PROMOTORES DE DESARROLLO	1.12.4.1 29	Crear una Oficina de la Juventud para la gestión estratégica de las necesidades de esta población	Oficina creada y en funcionami ento	Numéri co	N/D	N/D	1 Incremento	1	Secretaria de Desarrollo social
1.12 .5	MIGRADOS: POR UNA MOVILIDAD HUMANA SEGURA Y DIGNA	1.12.5.1 35	Fomentar procesos de participación y canales de acceso a los servicios institucional es de la población migrante y/o retornada en cumplimient o de la	Espacios de participació n promovidos	Numéri co	8	201 7- 201 8	2 Incremento	10	Secretaria de Desarrollo social

			Política Pública Municipal de Migrados							
1.12.6	POR LA INCLUSIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE LOS GRUPOS ÉTNICOS	1.12.6.137	Impulsar espacios de concertación, participación y toma de decisiones en materia de atención a las comunidades y pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, y población rom, con la creación del Comité Municipal de Asuntos Étnicos	Espacios de participación aprovechados	Numérico	N/D	N/D	8 Incremento	8	Secretaria de Desarrollo social
1.12.6	POR LA INCLUSIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE	1.12.6.141	Crear una oficina de Asuntos Étnicos para	Oficina Creada	numérico	N/D	N/D	1 incremento	1	Secretaria de Desarrollo social

	LOS GRUPOS ÉTNICOS		la atención de los requerimientos de esta población							
1.12.7	LIBERTAD RELIGIOSA Y DE CULTOS: DIFERENTES CREENCIAS, UN MISMO RESPETO	1.12.7.143	Formular e implementar la política pública de libertad religiosa, cultos y conciencia	Política pública formulada e implementada	Numérico	N/D	N/D	1 incremento	1	Secretaria de Desarrollo social
1.12.7	LIBERTAD RELIGIOSA Y DE CULTOS: DIFERENTES CREENCIAS, UN MISMO RESPETO	1.12.146	Crear la oficina de asuntos religiosos	Oficina creada	Numérico	0	2019	1 incremento	1	Secretaria de Desarrollo social
1.12.8	DIVERSIDAD SEXUAL: POR UN TERRITORIO DIVERSO E INCLUYENTE	1.12.8.150	Caracterizar a la población LGBTI con el fin de fortalecer la línea base	Población LGBTI caracterizada	Porcentual	N/D	N/D	1 Incremento	1	Secretaria de Desarrollo social
1.12.8	DIVERSIDAD SEXUAL: POR UN TERRITORIO	1.12.8.151	Formular la política pública para el goce	Política pública formulada	Numérico	N/D	N/D	1 incremento	1	Secretaria de Desarrollo social

	DIVERSO E INCLUYENTE		efectivo de los derechos de la población lesbiana, gay, bisexual, transexual e intersexual (LGBTI)							
1.13.2	ADULTO MAYOR ENVEJECIMIENTO DIGNO Y ACTIVO	1.13.2.165	Caracterizar a los adultos mayores de Dosquebradas, con el propósito de fortalecer la línea base	Población caracterizada	Numérico	563	2019	1437 incremento	2000	Secretaria de Desarrollo social
1.13.3	APUESTA POR LA PROTECCIÓN, DEFENSA Y GARANTÍA DE DERECHOS PARA LA PRIMERA INFANCIA, LA INFANCIA, LA ADOLESCENCIA Y LA FAMILIA	1.13.3.168	Generar espacios de participación para el fomento del liderazgo de los NNA de los diferentes ciclos de edad para	Espacios generados	Numérico	1	2019	6 Incremento	7	Secretaria de Desarrollo social

			que participen en las decisiones de la agenda pública, en aras de fomentar sus capacidades y aptitudes, al tiempo realizar acciones que generen empoderamiento sobre sus derechos en cumplimiento de la Política Pública Municipal de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia							
2.3.1	EXTENSIONISMO RURAL "FUENTE DE DESARROLLO"	2.3.1.202	Realizar escuelas de campo	Escuelas de Campo realizadas	Numérico	0	2019	8 Incremento	8	Secretaria de Desarrollo

										Agropecuaria
2.2.2	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS PARA MITIGAR LOS EFECTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y ECOLÓGICOS DE LA PANDEMIA	2.4.4.238	Atender a la comunidad con visitas técnicas	Visitas técnicas realizadas	Numérico	N/D	2019	1200 Incremento	1200	Secretaria de Obras Públicas
3.1.9	POR UNA CIUDAD EDUCADA Y PARTICIPATIVA	3.1.9.300	Implementación de Proyectos Comunitarios de Educación Ambiental PROCEDAS en zona urbana y rural del Municipio.	Número de PROCEDAS ejecutados	Numérico	71	2019	49 incremento	120	Secretaria de Desarrollo agropecuario y Gestión Ambiental
3.1.9	POR UNA CIUDAD EDUCADA Y PARTICIPATIVA	3.1.9.301	Reactivación de la red de Proyectos	Número de instituciones	Numérico	40	2018	20 incremento	60	Secretaria de Desarrollo

			Ambientales Escolares PRAES	s vinculadas						agropecuario y Gestión Ambiental
3.1.9	POR UNA CIUDAD EDUCADA Y PARTICIPATIVA	3.1.9.304	Reactivación de la red interinstitucional con las empresas del sector privado y la sociedad civil para apoyar actividades de responsabilidad socio ambiental	Número de actividades ejecutadas	Número	0	2019	3 incremento	3	Secretaria de Desarrollo agropecuario y Gestión Ambiental
3.2.1	REALIZAR ACCIONES PARA EL CONOCIMIENTO DEL RIESGO EN EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	3.2.1.307	Implementar el Plan Municipal de Gestión del Riesgo	Plan Municipal de Gestión del Riesgo implementado	Número	0	2019	1 incremento	1	DIGER
3.6.1	GESTIÓN DEL ORDENAMIENTO TERRITORIAL	3.6.1.352	Ajustar, Concertar y Aprobar el Plan de Ordenamiento para su	Plan de ordenamiento territorial Adoptado	Porcentual	40%	2019	60% incrementado	100%	Secretaria de Planeación

			adopción como herramienta de planificación territorial del Municipio							
3.8.1	EL ESPACIO PÚBLICO CULTURA PARA TODOS	3.8.1.390	Formular e implementar la política pública del vendedor informal de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional	Política pública formulada e implementada	Porcentual	0	2019	50% Incremento	50%	Secretaria de Gobierno
4.4.1	DOSQUEBRADAS PARTICIPATIVA CON CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA	4.4.1.409	Formular el Plan de Desarrollo Municipal y demás planes de desarrollo estratégicos y comunitarios	Planes formulados	Numérico	11	2019	4 incremento	15	Secretaria de Planeación

4.4.1	DOSQUEBRADAS PARTICIPATIVA CON CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA	4.4.1.410	Implementar una estrategia de fortalecimiento a diferentes instancias de participación ciudadana para el control social a la gestión municipal, CTP, entre otros	Estrategia implementada	Numérico	0	2019	1 Incremento	1	Secretaria de Planeación
4.4.1	DOSQUEBRADAS PARTICIPATIVA CON CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA	4.4.1.411	Efectuar seguimiento a los instrumentos de planificación del Municipio	Instrumentos de planificación con seguimiento	Porcentual	50%	2019	50% incremento	100%	Secretaria de Planeación
4.4.1	DOSQUEBRADAS PARTICIPATIVA CON CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA	4.4.1.412	Fortalecer la iniciativa de Presupuesto Participativo	Iniciativa Presupuesto Participativo fortalecida	Numérico	1	2019	1 mantenimiento	1	Secretaria Planeación

4.5.1	LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, UNA EMPRESA DE TODOS	4.5.1.413	Plan de intervención para la mejora de la capacidad de infraestructura, tecnología y operativa de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	Plan Ejecutado	Porcentual	0	2019	60% incremento	60%	Secretaria de Gobierno
4.5.1	LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, UNA EMPRESA DE TODOS	4.5.1.414	Implementación de un plan integral de inspección, vigilancia y control al sector comercial para garantizar los derechos de los consumidores.	Plan integral de inspección y control ejecutado	Numérico	1	2019	1 mantenimiento	1	Secretaria de Gobierno

4.5.1	LA PARTICIPACION CIUDADANA, UNA EMPRESA DE TODOS	4.5.1.415	Implementar un plan de participación y comunicación para la cultura de la legalidad.	Plan implementado	Numérico	1	2019	1 mantenimiento	1	Secretaria de Gobierno
4.5.1	LA PARTICIPACION CIUDADANA, UNA EMPRESA DE TODOS	4.5.1.416	implementar un plan integral de participación ciudadana	Plan implementado	Porcentual	30%	2019	50% incrementado	80%	Secretaria de Gobierno
4.6.1	CAMINOS DE DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN, DERECHOS HUMANOS, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, CON INCLUSIÓN Y EQUIDAD, COMO TERRITORIO DE OPORTUNIDADES PARA LA REINTEGRACIÓN Y LA REINCORPORACIÓN DE UNA CONVIVENCIA EN	4.6.1.418	Implementación del plan integral para el funcionamiento y marcha del Consejo Municipal de Derechos Humanos, Paz y Posconflicto	Plan ejecutado	Numérico	0	2019	1 incremento	1	Secretaria de Gobierno

	LA TRANSICIÓN A LA PAZ									
4.10.1	FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL CON COMUNICACIÓN PARA TODOS	4.10.1.4.48	Gestionar un canal de comunicación de interés comunitario y público para el Municipio de Dosquebradas	Canal gestionado	Número	0	2019	1 Incremento	1	Prensa y comunicaciones

13. CANALES Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

13.1 Canales de comunicación de la Participación Ciudadana:

La Alcaldía de Dosquebradas tiene diferentes canales de comunicación, los cuales permiten a los ciudadanos y ciudadanas establecer un contacto en donde se les brinda información acerca de la administración y en especial acontecimientos que se realiza en la ciudad, así mismo, en ellos encontraran información asociada con la misión de la Alcaldía, el portafolio de productos y servicios que brinda la comunidad en general.

Aquí podrá acceder a la información e interponer denuncias, participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, entre otros.

Todos los canales de atención esta dirigidos a apoyan una cultura de inclusión e igualdad para todos los ciudadanos en condición de discapacidad y/o de pertenecer a un grupo étnico; por lo que ofrecemos diferentes formas de comunicación tales como:

PRESENCIAL:

- Av. Simón Bolívar Nro 36-44 Centro Administrativo Municipal CAM Dosquebradas.
- Oficina del servicio y atención al ciudadano, piso 1.
- Av. Simón Bolívar Cra 16 # 32-56 local 23 Dosquebradas. Oficina de Protección al consumidor.
- Calle 42 No. 10B 2 Barrio Playa Rica Dosquebradas-Risaralda. Casa Campesina.
- Cra. 19 No. 17-20 Barrio Santa Mónica Dosquebradas Primer Piso. Edificio social.
- C.C. El Progreso Local Lc.168. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO
- Carrera 21 No. 66 - 21 Plan 3 Zona 6 Camilo Torres
- Comuna 9 Camilo Torres Plan 3 Zona 6. Dosquebradas - Risaralda. CASA DE JUSTICIA

REDES SOCIALES:

Objetivo: divulgar el mensaje institucional, promocionar el portafolio de servicios, y generar un mayor acercamiento con la comunidad virtual del municipio de Dosquebradas Risaralda.

La Alcaldía de Dosquebradas abre espacio en las redes sociales, en donde gestiona diariamente información de interés para la ciudadanía en general.

Estos canales son responsabilidad de la Asesoría de Prensa y Comunicaciones y están a la disposición de la ciudadanía 24 horas al día durante todo el año.



FACEBOOK: <https://www.facebook.com/AlcaldiadeDosquebradas>

TWITTER:

https://twitter.com/AlcaldiaDosq?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor.

PÁGINA WEB: <https://www.dosquebradas.gov.co/web/>

INSTAGRAM: https://www.instagram.com/alcaldia_dosquebradas/?hl=es

CANAL YOUTUBE:

<https://www.youtube.com/channel/UC85QptWEGA8pHQT0ke6Ad9A>

PÁGINA WEB:

<https://www.dosquebradas.gov.co/web/>

Objetivo: Divulgar, publicar e interactuar permanentemente con los ciudadanos y ciudadanas del Municipio de Dosquebradas; que deseen obtener información relacionada con el portafolio de productos y servicios de la Alcaldía, sedes, horarios, direcciones, teléfonos, así como requerimientos de Ley y a su vez, fortalecer el mensaje institucional y el contacto con la ciudadanía.

CORREO ELECTRÓNICO:

Objetivo: Recibir y dar respuesta a solicitudes y/o sugerencias del Ciudadano - cliente, proveedores de servicios y entidades o partes interesadas.

archivo@dosquebradas.gov.co

LÍNEA TELEFONICA

Objetivo: Recibir y dar respuesta a solicitudes de información dudas e inquietudes de los ciudadanos, (57 6) PBX 3116566. Fax: (57 6) 3320537 - 3320525- Código Postal 661001.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Actualmente por las condiciones de la pandemia se está atendiendo de 7:00 am a 3:00 pm jornada continua.



13.2 CANALES ALTERNOS

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

planeacion@dosquebradas.gov.co

<https://plandesarrollo.dosquebradas.gov.co/>

<https://pot.dosquebradas.gov.co/>

SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO

desarrollo_social@dosquebradas.gov.co

SECRETARIA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTES

cultura_deporte@dosquebradas.gov.co

SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y MOVILIDAD

transito@dosquebradas.gov.co

SECRETARÍA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS

hacienda@dosquebradas.gov.co

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

educacion@dosquebradas.gov.co

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

archivo@dosquebradas.gov.co

ALMACÉN GENERAL

almacen@dosquebradas.gov.co

SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURA

obras@dosquebradas.gov.co

DESPACHO DEL ALCALDE

alcalde@dosquebradas.gov.co

pqrsalcalde@dosquebradas.gov.co

ASESORÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

prensa@dosquebradas.gov.co

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

tecnologia@dosquebradas.gov.co

SECRETARÍA JURÍDICA

juridica@dosquebradas.gov.co

SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

administrativa@dosquebradas.gov.co

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

controlinternodisciplinario@dosquebradas.gov.co

SECRETARÍA DE GOBIERNO



gobierno@dosquebradas.gov.co

**SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO Y
COMPETITIVIDAD**

desarrolloempresarial@dosquebradas.gov.co

**ASESORÍA DE
CONTROL INTERNO
DE GESTIÓN**

controlinterno@dosquebradas.gov.co

SISBÉN

sisben@dosquebradas.gov.co

**SECRETARÍA DE
SALUD Y
SEGURIDAD SOCIAL**

salud@dosquebradas.gov.co

aseguramiento@dosquebradas.gov.co

saludnovedades@dosquebradas.gov.co

**SECRETARÍA DE
DESARROLLO
AGROPECUARIO Y
GESTIÓN
AMBIENTAL**

desarrollo_agropecuario@dosquebradas.gov.co

**DIRECCIÓN DE
GESTIÓN DEL
RIESGO**

diger@dosquebradas.gov.co

CASA DE JUSTICIA

aereyna@dosquebradas.gov.co



13.3 BUZÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS:

<https://www.gobeldosquebradas.com/pqrs/>

En aras de garantizar brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc, de manera respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés, que los ayudaran a orientarlas de acuerdo con lo que requiere presentar ante nuestra entidad:

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

La petición o derechos de petición:

En relación a la:

Ley 1755 de 2015.

Ley 190 de 1995

Ley 734 de 2002

Ley 962 de 2005

Ley 1474 de 2011 Art. 76- Estatuto Anticorrupción

Resolución 305 de 2010, de la Procuraduría General de la Nación.

Circular 118 de 2005, Art. 15, Derecho de Turno

Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas

de fondo (no parcialmente) dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Alcaldía de la ciudad de Dosquebradas, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).



14. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Son todas aquellas herramientas mediante las cuales el ciudadano participa ejerciendo sus derechos; para ello la Alcaldía de Dosquebradas ha implementado de acuerdo con la Ley los siguientes mecanismos:

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Es un espacio para la defensa del interés público por parte de la ciudadanía y el escenario propicio para que la Entidad informe y explique los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social.

Derecho de Petición: Facultad concedida a las personas para solicitar la actuación de las autoridades y obtener una pronta respuesta.

Formulación de Consultas: Solicitud que realiza el ciudadano con el objeto de obtener un concepto o dictamen relacionado con los temas a cargo de la Alcaldía de Dosquebradas.

Promoción e invitación para asistir a espacios institucionales: Mecanismo que permite informar a la ciudadanía de los espacios que adelanta la Entidad y a los cuales pueden asistir o participar.

Encuestas de satisfacción e identificación de necesidades y expectativas: Es un mecanismo de participación, que se aplica al finalizar una actividad de la Entidad, y tiene como finalidad evaluar la percepción que ha tenido la ciudadanía sobre la actividad.

Actividades de promoción y divulgación: Actividades de formación o información, en las que la ciudadanía y grupos de interés participa (dentro de estos se encuentran: Conferencia, Curso, Diplomado, Taller, Seminario, Actividad cultural, Conmemoración, Participación en medios de comunicación, Publicaciones).

Buzón de sugerencias: Mecanismo físico que permite a la ciudadanía poner de manifiesto sus sugerencias para la entidad.

PQR: Una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer el servicio.

Publicación de informes: Deber de la Alcaldía de Dosquebradas, con el fin de mantener informada a la ciudadanía sobre su gestión.

Canales de atención al ciudadano: Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Alcaldía de Dosquebradas, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la Entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Página institucional y redes sociales: Portal Web y perfiles en redes sociales que permite la difusión de información relevante sobre la Entidad.

Veedurías ciudadanas: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.



15. Plan de actividades Participación ciudadana:

En este se encuentra adjunto el plan de acción de las actividades a desarrollar en la vigencia 2021, así como la matriz de seguimiento, concernientes a la participación ciudadana en la entidad y mecanismo por medio del cual la ciudadanía podrá realizar acompañamiento a cada una de las acciones, mesas, foros, comités entre otras.

