



POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA

**Gobernación del Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina**

2022



PRESENTACIÓN

Las problemáticas de la ciudadanía han desencadenado cada vez más un rol activo desde la Administración Pública, lo cual se refleja en el desarrollo de acciones encaminadas a la gestión de las necesidades de la población y el control institucional, así como la formulación de políticas públicas que incidan en el mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad. Por lo anterior, se reconoce la necesidad de una gestión democrática, y una Administración al servicio del ciudadano que promueva activamente la colaboración, la participación y la transparencia.

En este sentido, MIPG busca mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Resulta indispensable generar espacios donde la ciudadanía aporte, evalúe y se promueva la participación ciudadana, que se configure en un recurso para mejorar el rendimiento, la eficacia y eficiencia de la gestión pública y como una herramienta para fortalecer la democracia, con ciudadanos proactivos y vinculados con los temas del Ente Territorial.

En consecuencia, de lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2 de la Constitución Política Colombiana, la Ley 1474 de 2011, el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 (Estatuto de Participación Ciudadana), la entidad promueve el acercamiento con las partes interesadas a través de diversos mecanismos de atención a fin de conocer sus expectativas y garantizar que la información de retorno retroalimente acciones internas de mejora y calidad.



1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política establece que Colombia es un Estado social de derecho, democrático y participativo, lo cual conlleva a la obligación por parte de las entidades públicas a generar espacios de interlocución y participación con la comunidad a través de diferentes herramientas que faciliten el acceso, involucrando a éstos en las diferentes etapas de la gestión pública.

La Política de Participación Ciudadana de la Gobernación Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, representa la posición de una administración dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa del desarrollo del Archipiélago, teniendo como base la transparencia administrativa, los principios de buen gobierno y la normatividad vigente.

2. JUSTIFICACIÓN

Formular e implementar una Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, pretende establecer sinergia y confianza y fortalecer las relaciones entre la comunidad y la institucionalidad, promoviendo una cultura de democracia, la difusión de mecanismos de participación ciudadana.

Se debe reconocer la importancia de la participación ciudadana en la gestión pública, con una ciudadanía activa, que se involucre con estrategias de participación democrática, contribuyendo al desarrollo y la dinamización de la gestión pública, capaz de transformar la sociedad con equidad, inclusión, convivencia y transparencia.

Bajo este marco, cobra vital importancia el Ente Territorial formule una Política de Participación Ciudadana donde se 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 los derechos de los ciudadanos, incluirlos en la planeación y toma de decisiones a fin de tener en cuenta su opinión y garantizar una respuesta eficaz a sus comunicaciones, sugerencias y necesidades.

3. MARCO LEGAL

La normatividad que permite la aplicación de esta política es la siguiente:

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2022
- Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023
- Plan Indicativo 2020-2023
- Plan de Ordenamiento Territorial (Decreto 0363 de 2007).
- Plan de acción anual
- Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.



- Ley 190 de 1995: Artículo 58 “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado”.
- Ley 393 de 1997: Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. Acción de Cumplimiento.
- Ley 472 de 1998: Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- 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 720 de 2001: Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos Colombia
- Ley 734 de 2002: Nuevo código único Disciplinario
- Ley 850 de 2003: “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”
- Ley 962 de 2005 – Ley Anti trámites: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimiento administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014: Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.
- Decreto 2232 de 1995: “Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de información de los ciudadanos. Reglamentario de la ley 190 de 1995.
- Decreto 1382 de 2000: Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- Decreto 1538 de 2005: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997” (por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 2623 de 2009: “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento para el servicio del ciudadano.
- Decreto 19 de 2012, Decreto anti-trámites: Artículo 14. Prestación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. “Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales”.
- Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración y de la planeación y gestión.



- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1272 de 2011.
- Decreto 103 de 2015: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1499 de 2017: “Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015”.
- Ley 2195 de 2022: Por medio de la cual se adoptan medidas en materias de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

4. OBJETIVO

Estructurar la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, con el propósito de facilitar la interacción de la Gobernación Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con los grupos de valor mediante mecanismos de comunicación disponibles y adaptados a sus expectativas y necesidades.

5. DEFINICIONES

- **Acción de Tutela:** Es la garantía que ofrece la Constitución de 1991 (“Decreto 2591 – Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”), derecho que tienen todas las personas a la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales, puede aplicarse cuando se amenaza un derecho fundamental, bien sea por parte de una autoridad pública o por parte de particulares.
- **Consultas:** Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, a la Gobernación-, relacionada con los temas a cargo del mismo, cuya respuesta es un concepto que no compromete la responsabilidad de la entidad que la atiende, si es de obligatorio cumplimiento y ejecución.
- **Denuncia:** Es el acto mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento a las autoridades de la existencia de hechos o conductas posiblemente irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanación correspondientes.
- **Desistimiento tácito:** Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La Gobernación debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
- **Desistimiento expreso:** Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la Gobernación que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.
- **Información:** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee la Gobernación, los cuales puede solicitar o consultar el ciudadano, dentro de las restricciones que establece la ley.



- **Información Pública:** Es toda información que la Gobernación genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal.
- **Información Pública Clasificada:** Es aquella información que estando en poder de la Gobernación pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado acorde con lo establecido en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014.
- **Información Pública reservada:** Corresponde a la información que estando en poder de la Gobernación es exceptuada de acceso por parte de la ciudadanía por daño o intereses públicos acorde con los lineamientos establecidos en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.
- **Petición o derechos de petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública, En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
- **Solicitud de información:** Esta tipificación se da cuanto la persona solicita datos, documentos, o información relacionada con las actividades de la Gobernación.
- **Solicitud de interés general:** Se da cuando una persona pide la intervención o actuación de la Gobernación frente a una situación específica que afecte al público.
- **Solicitud de interés particular:** Se presenta cuando la persona busca que se le reconozca un derecho que la Gobernación intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información sobre ella.
- **Solicitud de consulta:** Se presenta cuando la persona busca una orientación frente a una temática de la que la entidad está a cargo

6. POLÍTICA

Son atributos del derecho a la participación en la Gobernación, de conformidad con la Ley Estatutaria 1757 de 2015 y los lineamientos generales y procedimientos de la entidad, los que se señalan a continuación. Por lo anterior, cada estrategia, meta o programa, relacionado con Participación Ciudadana en el Ente Territorial, deberá contar con estos atributos básicos.

- **Acceso:** cuando el ciudadano puede ejercer la libre expresión, libre asociación y protesta social; en condiciones de equidad e igualdad, sin ningún tipo de discriminación,



que permita la expresión de sus diferencias, intereses, y visiones de futuro de manera autónoma;

- Calidad: refiere a la pertinencia, oportunidad, suficiencia de la información para la incidencia real de la participación en la construcción de lo público;
- Canales: relacionado con los diferentes medios y/o herramientas puestas a disposición de la ciudadanía para que esta participe de forma autónoma, teniendo varias posibilidades para hacerlo según su conveniencia.
- Disponibilidad: cuando el ciudadano cuenta con las condiciones normativas, institucionales y sociales para participar en la construcción de lo público en términos de equidad, con reconocimiento de su autonomía ciudadana;
- Mecanismos activos: son aquellos mediante los cuales la Gobernación propende por un acercamiento con la ciudadanía y le invita a participar de la gestión institucional.
- Mecanismos pasivos: son aquellos que se ponen a disposición de la ciudadanía y la ciudadanía decide cuando utilizarlos.
- Mecanismos explícitos: son aquellos a los que la ciudadanía acude y en los cuales se hace expreso que se está ejerciendo su derecho a la participación.
- Mecanismos implícitos: son aquellos que la ciudadanía acude y en los cuales la Gobernación recoge o identifica la opinión y necesidades de la población para luego considerar las actuaciones pertinentes dentro de la gestión y el alcance de la misión y funciones propias.
- Permanencia: entendida como la garantía de procesos sostenibles de participación ciudadana, logrando mayor incidencia en la construcción de lo público.
- Respuesta: como garantía de que su participación será atendida y respondida, de acuerdo a los términos y condiciones de cada espacio de participación a través del cual haya intervenido el ciudadano.

6.1 DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA PARTICIPACIÓN

Derechos de los ciudadanos en la participación ciudadana. En el desarrollo de cualquiera de las instancias de participación ciudadana promovidas por el Ente Territorial, serán facultades de los ciudadanos:

- Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional y control político;
- Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana, sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio, y las dependencias o unidades ejecutoras con las cuales debe relacionarse de acuerdo a los temas que son de su interés incentivar;
- Ser sujeto de acciones enfocadas a fortalecimiento organizativo, en el caso de las expresiones asociativas formales e informales, para participar de manera más cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana, respetando en todo caso su autonomía;
- Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación;



- Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión institucional y las políticas públicas. Responsabilidades de los ciudadanos. Son responsabilidades de los ciudadanos en el ejercicio de su derecho a la participación ciudadana:
- Informarse en los aspectos de interés sobre los cuales se pretenden promover discusiones institucionales, sobre aquellos que dispongan instancias que integran la oferta institucional de instancias de participación ciudadana, así como de las competencias fijadas para cada unidad ejecutora con las cuales interactúa;
- Respetar las decisiones tomadas en las instancias de participación ciudadana de acuerdo a las prioridades concertadas de manera colectiva por los actores participantes de las mismas;
- Para el caso de las expresiones asociativas formales, rendir cuentas a quienes las integran y/o a las comunidades a las que representan de las discusiones y decisiones adoptadas en el marco del desenvolvimiento de la instancia de participación ciudadana.

6.2 DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA PROMOCIÓN DE INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN

Deberes de la Gobernación en la promoción de instancias de participación ciudadana formales e informales creadas y promovidas por la ciudadanía o el Estado. La entidad tiene la obligación de:

- Promover, proteger, implementar y acompañar instancias de participación;
- 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;
- 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, mesas de trabajo y discusión sectorial e intersectorial, entre otras;
- Proteger a los promotores de las instancias de iniciativa ciudadana para que se puedan desenvolver en condiciones apropiadas sus ejercicios de participación ciudadana;
- Asistir a las convocatorias realizadas por las instancias de participación de iniciativa ciudadana a las que sean invitados toda vez que en ellas se debatan asuntos de su competencia;
- 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;
- Cumplir los compromisos a los que se llegue en desarrollo de las instancias de participación dentro de los plazos pactados en las mismas;
- Convocar de manera amplia y democrática a los ciudadanos a las instancias de participación con anticipación suficiente, sin privilegiar a unos ciudadanos sobre otros y haciendo uso de todos los canales de información disponibles;
- Llevar a cabo los ejercicios de consulta de manera amplia y deliberativa, comprendiendo que la presencia de la ciudadanía no se debe invocar para legitimar los intereses de los



promotores ciudadanos de las instancias vinculadas a la oferta institucional, sino para alimentar la gestión y el debate público con las opiniones de las personas;

- Propiciar las acciones pertinentes y necesarias de fortalecimiento de las capacidades institucionales de sus dependencias para garantizar el derecho a la participación ciudadana;
- Convocar de manera amplia, cumplida y constante a las instancias de discusión, llevando un adecuado control de la información allí producida, así como del cumplimiento de las decisiones y/o sugerencias;
- No conformar instancias de participación con criterios políticos;
- Brindar asistencia técnica y acompañar la cualificación de los debates ciudadanos, así como el fortalecimiento de las capacidades de quienes integran estas instancias;
- Capacitar y promover a la ciudadanía en las formas eficiente y efectiva de presentar las denuncias sobre los diversos casos a que haya lugar, al igual de mostrarles las instancias competentes dentro del Estado colombiano para recepción de dichas denuncias.

6.3 NIVELES DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para que se dé un efectivo proceso de Participación Ciudadana tal como se propone en el marco de la definición dada, es necesario retomar los niveles de la Participación Ciudadana desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

- 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.

- 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)”.
- 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.



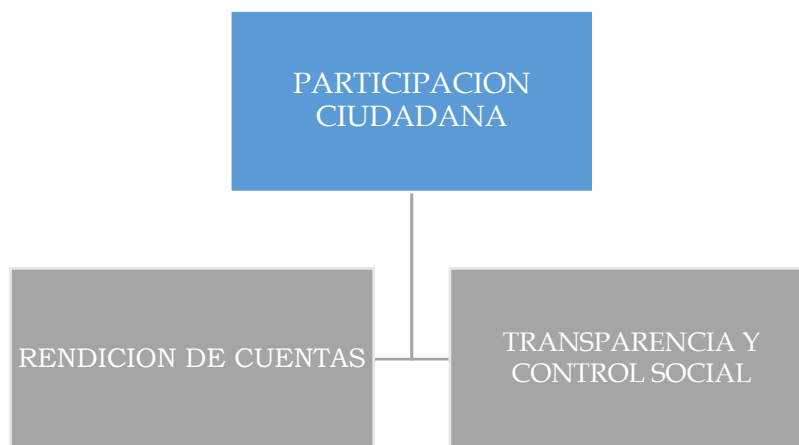
La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones públicas,

- 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”.
- Control y Evaluación: “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, el avance y el 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)”.

6.4 EJES DE LA PARTICIPACIÓN EN LA GOBERNACION

La conformación y divulgación de espacios o mecanismos institucionales para facilitar e incrementar el nivel de participación ciudadana en la gestión de la Entidad, se realizará siempre a través de los dos ejes principales:



6.4.1 Rendición de cuentas

En los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas de forma permanente a la ciudadanía. Es por eso que la Gobernación Departamental tiene la



obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Es un proceso que tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

La rendición de cuentas incluye los tres componentes dispuestos para ello como lo son:

- a) Información oportuna y en lenguaje comprensible a los ciudadanos sobre los datos, las estadísticas, los documentos y demás información a cargo de la entidad.
- b) Diálogo: con el fin de establecer comunicación e interacción permanente y participativa entre los diferentes actores
- c) Incentivos los cuales permiten motivar la participación tanto para los actores como para los servidores públicos.

Principios y Elementos del Proceso de Rendición de Cuentas

Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas del Ente Territorial son:

El Manual Único de Rendición de Cuentas, documento elaborado por el Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación, constituye una guía de obligatoria observancia para la planeación y elaboración de las estrategias y el proceso mismo de rendición de cuentas. Igualmente, la Gobernación realizará anualmente una estrategia para el principal espacio de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual, el cual será incluido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Así mismo, esta estrategia incluirá los contenidos relevantes sobre los cuales deberá rendir cuentas, los lineamientos de Gobierno en Línea, y otras formas permanentes para el control social.

El Ente Territorial, en la Estrategia de Rendición de Cuentas, se compromete a realizar y generar espacios y encuentros presenciales, y a complementarlos con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos, para la participación ciudadana, tales como foros, mesas de trabajo, reuniones, audiencias públicas, chats temáticos ciudadanos, etc. Para que los ciudadanos y las organizaciones evalúen la gestión y sus resultados. En el evento en que no se adelanten dichos espacios, se realizarán audiencias públicas participativas, mínimo dos veces al año, con los lineamientos que se establecen en la Ley 1757 de 2015.

Los compromisos relacionados anteriormente, se plasmarán en los Lineamientos anuales de la Estrategia de Rendición de Cuentas, el cual se publicará en la página web de la entidad e irá acompañado de un Cronograma de rendición de cuentas. Las acciones



desarrolladas en cumplimiento de estos documentos seguirán los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.

Etapas del Proceso de Rendición de Cuentas en la Gobernación

Las etapas del proceso de los mecanismos de rendición pública de cuentas contendrán, de acuerdo a las estrategias de participación propuestas para cada año, las siguientes:

- a) Planeación;
- b) Publicación de información;
- c) Convocatoria y evento;
- d) Seguimiento;
- e) Respuestas escritas y en el término quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y publicación en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.

Cada una de estas etapas debe ser descrita y desarrollada en los lineamientos anuales de la Estrategia de Rendición de Cuentas formulada por la Secretaría de Planeación de la entidad.

Los espacios de rendición de cuentas, son mecanismos convocados y organizados por la Gobernación para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos, grupos de valor, comunidad educativa y organizaciones. Allí se dará a conocer el informe de rendición de cuentas del año en vigencia para lo cual la entidad dispone de los siguientes espacios:

ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	MEDIO
Audiencia pública de rendición de cuentas	Presencial o virtual
Conversatorios con los grupos de valor	Presencial o virtual
Link de transparencia, página web	Virtual

Como resultado de estos espacios, la Alta Dirección de la Entidad deberá establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan de acción institucional con el propósito de fortalecer los escenarios y mecanismos de información que permiten a la comunidad la participación y el control social permanente, en caso de que se hayan notado falencias en las estrategias implementadas.

6.4.2 Transparencia y control social

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 sobre la Transparencia y acceso a la Información Pública y su Decreto reglamentario 103 de 2015, y el nuevo estatuto anticorrupción Ley 2195 de 2022, la Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina dispone de mecanismos que garantizan al ciudadano un fácil acceso a la información a través de: la



planta física de la entidad o área de atención al ciudadano en el primer piso y en la página web - <https://www.sanandres.gov.co/index.php/transparencia>.

En cuanto al control social, el cual se define como el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, la Gobernación permite a quienes ejerzan control social realizar alianzas con Organizaciones No Gubernamentales, fundaciones, universidades, gremios empresariales, medios de comunicación y entidades afines para fortalecer su ejercicio de participación, además de obtener apoyo financiero, operativo y logístico.

Para facilitar e incrementar el nivel de participación ciudadana y brindar una mejor atención a la ciudadanía, la Gobernación dispone de los siguientes espacios de comunicación:

CANAL DE ATENCIÓN	LUGARES Y HORARIOS PARA RECIBIR LA ATENCIÓN
Atención Presencial	Brindar atención personalizada en la sede de la entidad: Avenida Francisco Newball No. 6-30, Edificio Coral Palace Horario de Atención: 08:00 hasta las 12:00 horas y desde las 14:00 hasta las 18:00 horas de lunes a viernes.
Ventanilla Única	Oficina de Archivo y Correspondencia Ubicada en la Avenida Newball No. 6-30 Edificio Coral Palace. Horario de Atención: 08:00 hasta las 12:00 horas y desde las 14:00 hasta las 18:00 horas de lunes a viernes.
Vía Telefónica	5130801. Ext: 107-216-121
Correo Electrónico	servicioalciudadano@sanandres.gov.co
Canal Electrónico de PQRS	www.sanandres.gov.co - Atención Ciudadana-Ventanilla Única-Servicio al Ciudadano - Formulario PQRS
Portal web	www.sanandres.gov.co
Redes Sociales	@GobernaciónSai Facebook – Twitter – Instagram La atención se realiza a través de cada cuenta oficial, el horario de atención esta estipulado de 9:00 a.m. a 5:30 p.m. Se intenta siempre resolver las dudas o inquietudes de los usuarios de la manera más agil y pertinente posible
Correo Físico	Para la recepción de solicitudes de información Avenida Francisco Newball No. 6-30, Edificio Coral Palace Código Postal para la República de Colombia: 111321 Código Postal para San Andrés Islas: 880001
Buzón de sugerencias	La entidad cuenta con un buzón de sugerencias en el cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, por parte de los ciudadanos. Este canal es de manera presencial y está ubicado en la entrada de la Gobernación. Dirección: Avenida Francisco Newball No. 6-30, Edificio Coral Palace Horario: 08:00 hasta las 12:00 horas y desde las 14:00 hasta las 18:00 horas de lunes a viernes



En aras de fomentar una relación transparente y eficaz con las partes interesadas y ciudadanía en general, el Ente Departamental tiene establecido mecanismos de control para garantizar que la información entregada a través de los diferentes canales sea la misma, para lo cual cuenta con:

MECANISMOS DE INFORMACIÓN UNIFICADA	MEDIO
http://sanandres.digifileworkflow.com:8076/tramite_respuestas/create/159	Virtual
http://sanandres.digifileworkflow.com:8076/tramite_usuarios/search_by_client/gobernacion-de-san-andres-providencia-y-santa-catalina	
https://www.sanandres.gov.co/index.php/2-informacion-de-interes/2-9-informacion-adicional/carta-de-trato-digno-al-ciudadano	Virtual

7. ALCANCE

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública involucra a los servidores; funcionarios y contratistas de la Gobernación quienes son conscientes de la importancia de tener una comunicación efectiva y de doble vía entre la entidad y sus grupos de interés con procesos participativos ordenados y de retroalimentación permanente

8. APLICABILIDAD

Esta política se aplica a todos los servidores públicos y contratistas de la Gobernación con las en el proceso y cumplimiento de sus funciones, como colaboradores y representantes de la Administración Pública, y en umplimiento de la normatividad vigente.

La responsabilidad de los servidores públicos y demás colaboradores es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política, dando a conocer la aplicación e implementación de lo aquí definido. Es un compromiso y responsabilidad de todos conocer la política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta.

La presente política será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por la Ley.

9. PLAN DE TRABAJO

Es necesario realizar seguimiento a las estrategias, gestiones, planes y programas adelantados para la divulgación e interiorización de la política.



ESTRATEGIA	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Gobernación Departamental	Audiencia realizada	Audiencia Pública de rendición de cuentas	Despacho Gobernador Secretaría de Planeación	Anual
Divulgar la oferta de productos y servicios de la Gobernación	Divulgación de oferta de productos y servicios	Oferta de servicios y servicios divulgada	Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría de las Tics	Anual
Fomentar espacios con Grupos de valor para promover la participación y el control social sobre la gestión pública de la Gobernación	Espacios fomentados	Espacios fomentados con grupos de valor	Todas las Secretarías	Anual

10. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

Esta política se articula con las políticas de: Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción y Servicio al ciudadano

11. RIESGOS

La no implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública conlleva a que la entidad no desarrolle prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen su operatividad para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de su gestión, debilitando así la relación del Estado con el ciudadano sin generar valor público.

Para mitigar este riesgo es necesario que todos los funcionarios y contratistas de la entidad se apropien de la comprensión de los conceptos y lineamientos expuestos en esta política y materializarlos al servicio de la ciudadanía de las islas.

12. DOCUMENTO DE APROBACIÓN

Esta política fue aprobada mediante Acta No 001 de 31 de octubre del 202 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.