

**GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO**  
**“Marca la Diferencia”**  
**2012 - 2015**



**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA**

*Solidario y Competitivo*  
**Putumayo**



**SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**  
**COMITE GEL**  
**2015**



REPUBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO

“Marca la diferencia”

Servicios Administrativos



**TABLA CONTENIDO**

Introducción .....	3
1. NORMAS APLICABLES.....	3
2. OBJETIVOS.....	5
2.1 Objetivo General.....	5
2.2 Objetivos específicos .....	5
3. MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN.....	5
4. CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN .....	6
4.1 De los espacios presenciales .....	6
4.2 De los espacios virtuales .....	6
5. SITIO WEB .....	6
5.1 Canal Planeación y ejecución .....	6
5.2 Canal Participación.....	7
5.3 Canal Rendición de Cuentas.....	8
5.4 Canal Invitación: Rendición de Cuentas.....	8
5.5 Canal Atención a la Ciudadanía.....	9
6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	10
7. GLOSARIO .....	11





REPUBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
"Marca la diferencia"

Servicios Administrativos



**PLAN DE PARTICIPACIÓN**  
**Gobernación del Putumayo**  
**"Putumayo Solidario y Competitivo"**

## Introducción

*"La participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos así como de la concepción de un Estado democrático. Los beneficios asociados con estos espacios de colaboración tienen relación con la sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expresadas de la ciudadanía. Por otra parte, las nuevas tendencias de colaboración, provenientes del sector privado, parten de la base de reconocer que las instituciones no son omnipotentes, pues cuentan con recursos limitados en tiempo, dinero, creatividad y personal. Este principio es aplicable directamente al Estado como conjunto de instituciones. Por esta razón, basados en las tendencias de comportamiento social que tienden a la colaboración, así como en los derechos ciudadanos a participar en la construcción de lo público, las organizaciones empiezan a abrir sus problemas a la sociedad en general, buscando actores que tengan soluciones disponibles en menor tiempo y a mejores costos."(Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea)*

La Gobernación del Putumayo a través de su plan de participación, quiere promover la cooperación y el diálogo con el ciudadano mediante el uso de herramientas de control y colaboración, y la generación de espacios para la interacción, con fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población.

El plan de participación ciudadana de la Gobernación del Putumayo representa la posición de una administración abierta y dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa del desarrollo departamental, teniendo como base la transparencia administrativa, los principios de buen gobierno y la normatividad vigente.

## 1. NORMAS APLICABLES

### a) Constitución Política de 1991

- Artículo 20: Derecho de toda persona recibir información veraz e imparcial.
- Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Artículo 74: Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
- Artículo 79: La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)"





REPUBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
"Marca la diferencia"



Servicios Administrativos

- Artículo 270: La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

**b) Ley 134 de 1994**

- Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta Popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.
- Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.

**c) Ley 152 de 1994**

Establece los procedimientos para elaborar, aprobar, ejecutar y evaluar los planes de desarrollo conforme a las prioridades de los grupos sociales que conforman la entidad territorial y el programa de gobierno. También define los mecanismos para su armonización e interrelación con los procesos presupuestales, y las funciones de cada dependencia e instancia que participa en el proceso, enfatizando en la participación de la sociedad civil.

**d) Ley 136 de 1994**

Artículo 91 (Literal D – numeral 17 / Literal E): Establece la obligación que tiene el gobernador de informar sobre el desarrollo de su gestión y hacer partícipe al ciudadano en la toma de decisiones de la gobernación.

**e) Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011**

Los siguientes capítulos regulan el artículo 23 de la Constitución, estableciendo el Derecho de Petición y sus distintos tipos. Se refieren a sus alcances, requisitos de presentación y plazos de respuesta:

- Artículo 3, numeral. 6º: "En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública".
- Artículo 3, numeral 9º: "En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...)".
- Artículo 8: deber de información al público incluyendo medios electrónicos.
- Artículo 5o: Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.





REPUBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
"Marca la diferencia"



Servicios Administrativos

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la Gobernación del Putumayo, con el propósito de facilitar la interacción del Gobierno con la ciudadanía mediante los canales presenciales y virtuales disponibles.

### 2.2 Objetivos específicos

- 1) Informar a la ciudadanía del departamento del Putumayo sobre los diferentes espacios y canales disponibles para interactuar con la administración departamental.
- 2) Dar a conocer el cronograma de actividades en las cuales la ciudadanía podrá participar para apoyar la construcción de planes programas y proyectos del departamento del Putumayo.
- 3) Apoyar la creación de una cultura de colaboración entre la administración departamental y la ciudadanía.
- 4) Permitir un acceso de forma oportuna a la información.
- 5) Facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública.

## 3. MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

Para poder llevar a cabo el proceso de participación, la Gobernación del Putumayo tiene disponibles los siguientes canales:

- **Sitio web:** [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)  
Foros, encuestas, chat: 9:00 am - 11:00 am y 3:00 pm – 5:00 pm
- **Correo Institucional:** [contactenos@putumayo.gov.co](mailto:contactenos@putumayo.gov.co); [gobernador@putumayo.gov.co](mailto:gobernador@putumayo.gov.co)
- **Línea Telefónica:** (57+8) 4206600 **Horario:** Lunes a Viernes: 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm



(57+8) -4206600

- **Punto de Atención al Ciudadano:** Oficina Atención al usuario **Horario:** Lunes a Viernes: 8:00 am a 11:00 am y 2:00 pm a 4:00 pm
- **Facebook:** Gobernación de Putumayo  
Link: [www.facebook.com/gobernacionputumayo](https://www.facebook.com/gobernacionputumayo)
- **Twitter:** <https://twitter.com/Gobputumayo>
- **Youtube:** <https://www.youtube.com/user/sistemasgob>





REPUBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
"Marca la diferencia"

Servicios Administrativos



## 4. CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN

### 4.1 De los espacios presenciales

Se atiende presencialmente a la ciudadanía en la Oficina Atención al usuario, allí se podrán recibir peticiones, quejas, reclamos y opiniones de los ciudadanos con relación a la gestión administrativa.

El horario de atención es lunes a Viernes: 8:00 am a 11:00 am y 2:00 pm a 4:00 pm

### 4.2 De los espacios virtuales

Los espacios virtuales disponibles por la Gobernación del Putumayo como foros, chats y redes sociales ofrecen la posibilidad intercambiar opiniones con diferentes personas y sobre diferentes temáticas, la administración propende por que la comunicación entre los participantes tenga un lenguaje claro y respetuoso.

De acuerdo con las políticas de uso de redes sociales la administración se reserva el derecho a eliminar las opiniones que considere ilegales, irrespetuosas, amenazantes, infundadas, calumniosas, inapropiadas, ética o socialmente discriminatorias o laboralmente reprochables o que, de alguna forma, puedan ocasionar daños y perjuicios materiales o morales contra la entidad, sus empleados, colaboradores o terceros.

No obstante los mensajes publicados en espacios como el chat emitidos en tiempo real, representan la opinión de los participantes y su contenido es responsabilidad de los mismos.

Se recomienda a los participantes realizar aportes constructivos, respetuosos de la ley, no publicar datos ni información personal que pueda ser usada con otros fines y evitar la saturación.

La administración atenderá sus opiniones, comentarios, preguntas y aportes con el mayor respeto y promoviendo un diálogo constructivo.

## 5. SITIO WEB

Los espacios disponibles en el sitio web para que la ciudadanía pueda conocer la información e interactuar con la administración son las siguientes:

### 5.1 Canal Planeación y ejecución

En este espacio se debe publicar el plan de participación y los documentos de política que se van a poner en discusión, así como los documentos definitivos correspondientes a planes programas y proyectos.



Palacio Departamental Mocoa Calle 8 No. 7-40, Código Postal: 860001  
Conmutador (57+8) 4206600 - Fax: 4295196 - Pagina web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



## 5.2 Canal Participación

En este espacio se encuentran los foros y encuestas que publica la entidad para la interacción con la ciudadanía.

- Encuestas

**Encuesta N° 5**

¿Cuáles de los siguientes temas cree usted que deberían priorizar Ecuador y Colombia en la frontera con Putumayo?

- Turismo
- Comercio
- Cultura
- Artesanías
- Deporte
- Seguridad vial
- Toda las anteriores

ENVIAR

Gobernación de Putumayo

A ti y 1388 personas más os gusta Gobernación de Putumayo.

Contador de visitas

301419

Contador actualizado en: 2014-10-21

Cuenta desde el 07 de Mayo del 2012

Atención Virtual

**Encuesta N° 5**

Resultados de la encuesta

¿Cuáles de los siguientes temas cree usted que deberían priorizar Ecuador y Colombia en la frontera con Putumayo?

Total Encuesta: 77

- Foros

Participación ciudadana

- **Página web - chat:** El chat permite comunicaciones de manera instantánea e interactiva a través de la página web.

**Atención Virtual**

**HORARIO DE ATENCION**  
Lunes - Viernes  
9:00 am - 11:00 am  
3:00 am - 5:00 pm

Atención en línea

Ver Políticas de uso.

Buscar

Usuarios en línea

Tenemos 43 visitantes y 2 miembros en Línea





## REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO

“Marca la diferencia”

Servicios Administrativos



### 5.3 Canal Rendición de Cuentas

En este espacio se pueden publicar: Gestión de Gobierno -> Control y rendición de Cuentas:

- Informes financieros
- Informes de Gestión
- Asistencia municipal
- Entes de Control
- Metas e indicadores
- Rendición de Cuentas (AÑO)
- Defensa judicial
- Informes de empalme



### 5.4 Canal Invitación: Rendición de Cuentas



Palacio Departamental Mocoa Calle 8 No. 7-40, Código Postal: 860001  
Commutador (57+8) 4206600 - Fax: 4295196 - Pagina web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
"Marca la diferencia"

Servicios Administrativos



### 5.5 Canal Atención a la Ciudadanía

Este canal cuenta con un estación permite que la ciudadanía interponga peticiones quejas y reclamos, un espacio de servicios de atención en línea con acceso al chat.

- ✓ **Página web - chat:** El chat permite comunicaciones de manera instantánea e interactiva a través de la página web.



- ✓ **Página web - buzón PQR:** a través de la página web, la gobernación de Putumayo ha habilitado un sistema de interacción con el ciudadano. Este se encuentra ubicado en el Inicio del portal web [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co) de la entidad y a él se accede a través del enlace "servicios al ciudadano-> Peticiones, Quejas y reclamos".





## 6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El siguientes es el cronograma de ejercicios de participación que se realizarán la administración departamental en el año 2015, de manera presencial y virtual:

Acción	Canal	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Convocatoria Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia - año 2014.	1. Radio 2. Prensa 3. Sitio web: <a href="http://www.putumayo.gov.co">www.putumayo.gov.co</a> 4. Correo electrónico 5. Telefonía móvil 6. Telefonía fija 7. Redes Sociales 8. Perifoneo																								
Evento Audiencia pública de rendición de Cuentas vigencia - año 2014.	1. Reunión presencial 2. canal regional 3. Sitio Web (streaming): <a href="http://www.putumayo.gov.co">www.putumayo.gov.co</a>																								
Informe de evaluación de Audiencia pública de rendición de Cuentas vigencia - año 2014.	1. Correo electrónico 2. Sitio Web (streaming): <a href="http://www.putumayo.gov.co">www.putumayo.gov.co</a> 3. Reunión presencial																								





REPUBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
"Marca la diferencia"



Servicios Administrativos

## 7. GLORARIO

**Derecho de petición:** Mecanismo que permite elevar solicitudes o peticiones de manera respetuosa a las autoridades administrativas con el fin de asegurar una respuesta oportuna, eficaz y de fondo conforme con lo solicitado, imputando de esta manera, una obligación a cargo de la administración.

**Queja:** Mecanismo que les permite a las personas poner en conocimiento de las autoridades respectivas, las conductas irregulares de los funcionarios o de los particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación un servicio público.

**Reclamo:** Mecanismo que les permite a las personas exigir a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio no cumple las expectativas esperadas.

**Solicitud de información:** Mecanismo que le permite a las personas solicitar información acerca del quehacer de la corporación.

**Rendición de cuentas:** La rendición de cuentas de la administración pública es un deber de los funcionarios y un derecho de la ciudadanía, es un ejercicio democrático para el control social a través de la participación ciudadana. La audiencia pública por su parte, genera los espacios necesarios para desarrollar un diálogo entre los servidores públicos y la ciudadanía, buscando fortalecer la confianza con la sociedad y lograr cumplir con el principio de transparencia.

