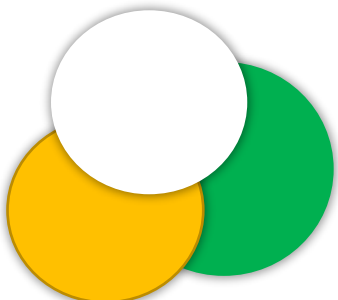
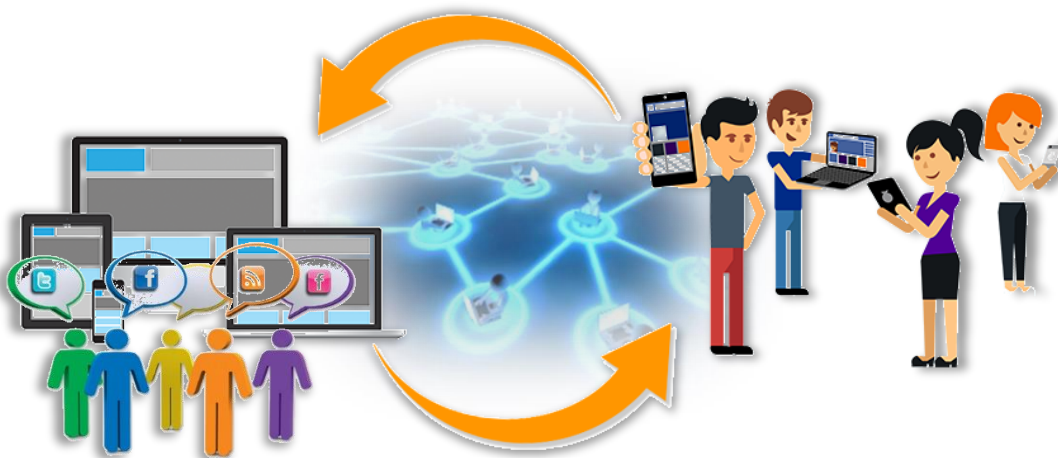


Plan de Participación Ciudadana

2016



1. OBJETIVO

Dar a conocer los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la Alcaldía Municipal de San Sebastián de Mariquita, con el propósito de facilitar la interacción del Gobierno con la ciudadanía mediante los canales presenciales y virtuales disponibles.

2. ALCANCE

El presente es aplicable a todos los procesos del ente territorial.

3. RESPONSABLES

Secretaría General Administrativa, Jefatura de Planeación y Sistemas de Información y demás áreas de la administración.

4. MARCO CONCEPTUAL

Enlace: Conexión textual o multimedial que establece la conexión entre dos páginas web y que facilita la visualización de más información.

Internet: Se identifica como un conjunto de redes de comunicación que se encuentra interconectado, y el cual usa el protocolo TCP/IP, para garantizar la comunicación y flujo de información.

Multimedia: Contenido digital que puede tratarse de imágenes, vídeo, sonidos, animaciones o la combinación de los mismos; la cual es útil para la presentación de un mensaje a la comunidad.

Página web: Es el nombre de un documento o información electrónica que puede contener texto, sonido, vídeo, enlaces, imágenes y otros, los cuales se presentan a través de un navegador web.

Protocolo TCP/IP: Es una familia de protocolos de red de datos, que son la base fundamental para permitir la transmisión de datos entre diversas computadoras.

Sitio Web: Es una colección de páginas web, las cuales se encuentran interconectadas y que por lo general pertenecen a una misma organización o tema.

Ventanilla Única: Es una herramienta estratégica administrativa que permite la realización de trámites, servicios y atención al público, con el objetivo de optimizar tiempos de respuesta.

5. REFERENCIAS

- Constitución política de Colombia Artículo 20, 23, 74, 79, 270.
- Ley 134 de 1994.
- Ley 152 de 1994.
- Ley 136 de 1994.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Artículo 3 numerales 6 y 9 y artículos 5 y 6.
- Ley 1712 de 2014, artículo 3 Principio de la divulgación proactiva de la información.
- Decreto 2573 de 12 de Diciembre 2014.

6. DESARROLLO

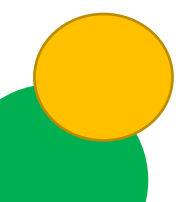
6.1 MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

Con miras de ofrecer nuevos espacios de participación ciudadana y hacer uso de todos los canales de comunicación disponibles, para poder llevar a cabo el proceso de participación, el Municipio de San Sebastián de Mariquita, tiene disponibles un conjunto de canales, de atención presencial y no presencial los cuales se valen de las Tecnologías de la Información disponibles hoy para garantizar una comunicación real con la comunidad:

- **Sitio web:** www.sansebastiandemariquita-tolima.gov.co
Se trata de la apuesta principal de información con el que cuenta la Alcaldía municipal. En ella se registran eventos, información contractual, proyectos, programas y otros que son de interés de la comunidad. A continuación se registran los módulos más importantes los cuales facilitan la comunicación virtual:

- Foros: Permite la recepción de opiniones sobre temas de interés público, propuestos por la administración para la consideración de la ciudadanía.
 - Encuestas: Facilita el sondeo de opinión sobre temas concretos planteados por la administración.
 - Chat: El cual estará disponible según lo acordado a través de reuniones previas de la Alta Gerencia. Los horarios y calendario de atención, será publicado en las redes sociales de la administración, así como por medios de comunicación a fin de promover la participación ciudadana.
- **Correo Institucional:** contactenos@sansebastiandemariquita-tolima.gov.co; alcade@sansebastiandemariquita-tolima.gov.co
 - **Línea Telefónica:** (05-8) 2522901 - 2522903
 - **Horario:** lunes a viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm. A 5:00 pm.
 - **Punto de Atención al Ciudadano:**
Oficina Principal: Calle 4 Carrera 3 Esquina, Palacio El Mangostino.

Dependencia / Oficinas	Dirección de la Sede
Secretaría de Planeación, Infraestructura y Medio Ambiente + Uso de suelos + Infraestructura + Umata y Medio Ambiente	Calle 4 Carrera 3 Esquina, Palacio el Mangostino
Jefatura de Planeación y Sistemas de Información + Sisbén + Estratificación + Proyectos + Sistemas	
Secretaría de Hacienda + Predial, Industria y Comercio, RetelCA, temas de impuestos + Presupuesto + Tesorería	
Despacho del Alcalde	
Secretaría General Administrativa + Ventanilla Única	



Dependencia / Oficinas	Dirección de la Sede
Oficina de Contratación	Calle 4 Carrera 3 Esquina, Palacio el Mangostino
Personería Municipal	
Secretaría de Gobierno, Seguridad Ciudadana y Control Disciplinario	
Subsecretaría General Administrativa + Almacén + Nomina	
Oficina de Control Interno	
Oficina de Educación	
Secretaría de Desarrollo Social	
Subsecretaría de Desarrollo Social (Salud Pública)	
Comisaría de Familia	Carrera 4 No 8-36; Edificio Antigua Inspección de Policía
Inspección de Policía	
Familias en Acción	
Secretaría de Tránsito y Transporte + SIMIT + RUNT	Carrera 4 No. 5-37 Centro Comercial Mariquita Real Segundo Piso

Tabla 1. Detalle de Oficinas de Atención a la Comunidad.

- **Horario:** Lunes a Viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm. A 5:00 pm
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/alcaldia.sansebastiandemariquita>
- **Twitter:** <https://twitter.com/mariquitatol>
- **Youtube:** <https://www.youtube.com/channel/UCMlg4QGZUcelZAXNEy3-iiq>

6.2 CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN

6.2.1 DE LOS ESPACIOS PRESENCIALES

Entendido como los distintos espacios de atención personalizada con los que cuenta la Administración municipal y que pueden ser visitados por la comunidad.

En atención a lo anterior, se atiende presencialmente a la ciudadanía en cualquiera de las sedes mencionadas en la Tabla 1. En dichos espacios, se

Alcaldía Municipal de San Sebastián de Mariquita

www.sansebastiandemariquita-tolima.gov.co

Teléfono: (8)-2522901 :: 2522903

e-mail: contactenos@sansebastiandemariquita-tolima.gov.co

podrán recibir Peticiones, Quejas, Reclamos, Opiniones y/o Denuncias de los ciudadanos con relaciona a la gestión administrativa.

VENTANILLA ÚNICA

De igual manera se especifica, que a fin de realizar un proceso más centralizado y controlado de la recepción de documentos y PQRD, se procede a la implementación de la Ventanilla Única, como espacio de comunicación primario de carácter presencial para con la comunidad, el cual actúa en concordancia a lo establecido en la normatividad vigente.

6.2.2 DE LOS ESPACIOS VIRTUALES

Los espacios virtuales disponibles por la administración del municipio de San Sebastián de Mariquita, 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 las 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.

6.3 SITIO WEB

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

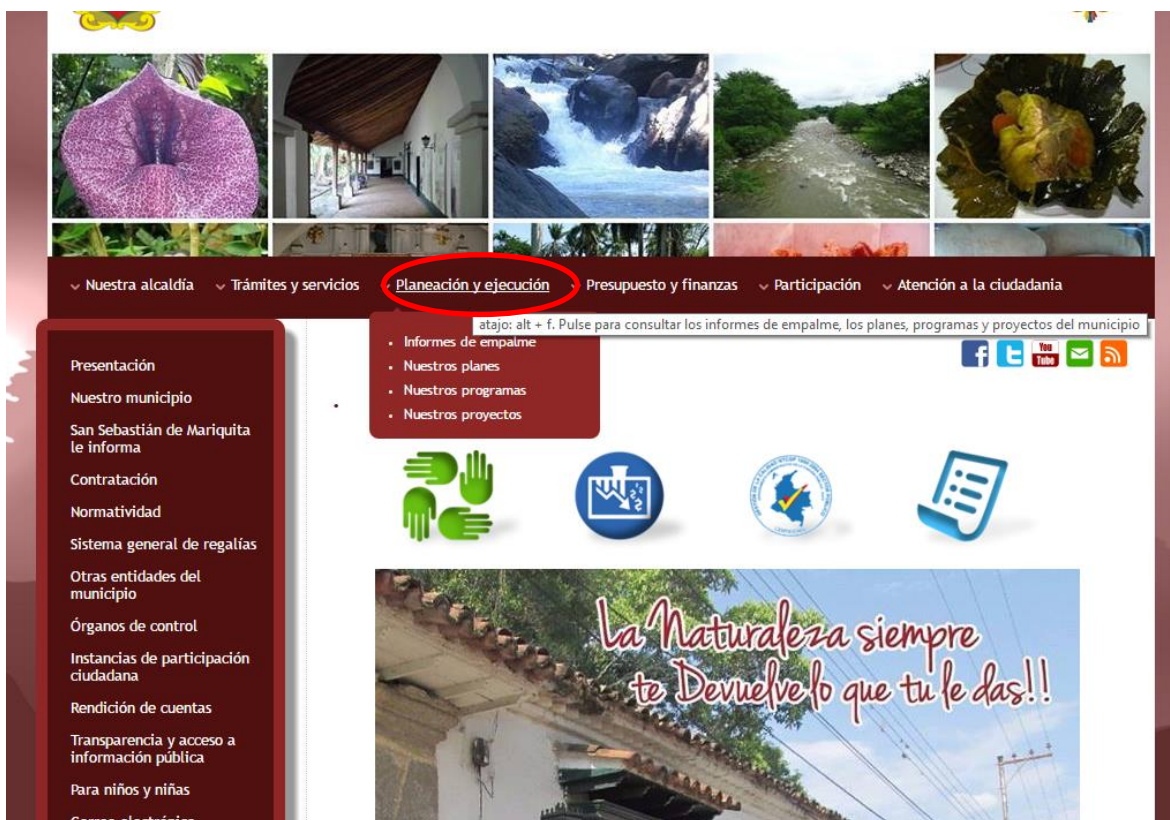
6.3.1 TRÁMITES Y SERVICIOS

Este enlace facilita a toda la comunidad y visitantes un listado de los trámites y diversos servicios que son ofertados desde las distintas oficinas de la Administración haciendo una distinción entre aquellos que se encuentran en línea, parcialmente en línea o presenciales.



6.3.2 CANAL PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN

A través de dichos enlaces, se brinda información a la comunidad sobre el plan de Participación Ciudadana, así como también se publica los documentos de orden político que se colocaran a disposición de la comunidad para su discusión. Finalmente a través de dicho enlace se realiza la publicación de los documentos definitivos que se refieren a planes, programas y proyectos de la administración.



6.3.3 CANAL PARTICIPACIÓN

A través de ésta sección de la página web, la ciudadanía tiene la posibilidad de manifestar su opinión sobre aquellos temas que son planteados por la administración municipal. En primera instancia se encuentran los Foros, donde la persona se encuentra en la libertad de manifestar opiniones concretas y concisas con total libertad, siempre y cuando se realice dentro de las normas del respeto.

Alcaldía Municipal de San Sebastián de Mariquita

www.sansebastiandemariquita-tolima.gov.co

Teléfono: (8)-2522901 :: 2522903

e-mail: contactenos@sansebastiandemariquita-tolima.gov.co

En segunda instancia se trata de las encuestas los cuales permiten mostrar indicadores sobre temas varios, planteados por la administración municipal.



6.3.2.1 ENCUESTA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Desde la misma sección, el usuario puede desplazarse hacia el enlace Encuestas. En ella el usuario o cualquier miembro del público, podrá expresar su opinión ante preguntas que hayan sido formulados con anterioridad por la administración municipal. Dichas encuestas que se caracterizan por el anonimato, se enfocan fundamentalmente en ser un indicador para toda o algún sector de la alcaldía en lo que refiere a calidad, satisfacción u otro tema en concreto.

6.3.4 CANAL RENDICIÓN DE CUENTAS

Se transforma en otro espacio de amplia circulación y que sirve a la administración para enunciar y facilitar el acceso a la comunidad a elementos de vital importancia:

- Anuncios de rendición de cuentas a la ciudadanía
- Cumplimiento de metas
- Informes a la ciudadanía
- Informes al Concejo
- Informes a la contraloría
- Otros



6.3.5 CANAL INVITACIÓN: RENDICIÓN DE CUENTAS

Espacio que permite dar invitación a toda la comunidad para asistir a las rendiciones de cuentas que realiza la administración durante el año en curso. A

Alcaldía Municipal de San Sebastián de Mariquita

www.sansebastiandemariquita-tolima.gov.co

Teléfono: (8)-2522901 :: 2522903

e-mail: contactenos@sansebastiandemariquita-tolima.gov.co

través de éste enlace se puede revisar desde las invitaciones y convocatorias, así como la presentación e informes que tienen lugar durante una vigencia.

Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Todos los eventos

Consulte nuestros procesos de contratación

Participe en nuestro chat

Invitación: Rendición de Cuentas

Transparencia y acceso a información pública

Proceso de empalme



6.3.6 CANAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

A través del sitio web, se hace posible que la comunidad cuente con un espacio virtual que facilita la comunicación con la administración municipal. A través de este espacio, los ciudadanos pueden ingresar sus Preguntas, Quejas, Reclamos y/o Denuncias (**PQRD**), los cuales serán respondidos por la administración en los términos establecidos por la ley y acorde a la información suministrada por el denunciante. Para ello debe dirigirse desde la opción Atención Ciudadana, opción Petición, Quejas y Reclamos.



Inicio Mapa del sitio Idioma Buscar... Buscar

Alcaldía de San Sebastián de Mariquita - Tolima
Comprometidos con Mariquita

Sitio oficial de San Sebastián de Mariquita en Tolima, Colombia

Nuestra alcaldía Trámites y servicios Planeación y ejecución Presupuesto y finanzas Participación **Atención a la ciudadanía**

Está en Inicio > Atención a la ciudadanía > Peticiónes, quejas y reclamos

Atención a la ciudadanía
Peticiónes, quejas y reclamos

- Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado
- Estadísticas de Peticiónes, quejas y reclamos

Usted podrá hacer seguimiento a su petición queja o reclamo utilizando el número de cédula registrado y el código que se desplegará al enviar de manera exitosa la información solicitada en el siguiente formulario.

Los campos marcados con asterisco(*) son obligatorios.

Si eres un niño escribe el número 654321 en el campo cédula. Con esto podremos dar prioridad en la atención de tu solicitud

Si su petición, queja o reclamo es anónimo, escriba *Anónimo* en el nombre y el número 123456 como cédula.

FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Seleccione el tipo de solicitud *

Solicitud

Primer nombre *

Escriba aquí su primer nombre

Preguntas frecuentes
Glosario
Ayudas para navegar en el sitio
Peticiónes, Quejas y reclamos
Oferta de empleos
Buzón de Contactenos
Servicios de información
Servicios de atención en línea
Notificaciones Judiciales

A través de éste espacio también se cuenta con enlaces, donde el usuario o ciudadano, puede obtener información sobre temas de interés general, tales como preguntas frecuentes, glosario, ayudas para facilitar la navegación, servicios de empleo, entre otros.

6.3.7 TRANSPARENCIA, EVENTOS Y OTROS

Finalmente, con miras al cumplimiento de la Ley de Transparencia (1712 de 2014), el sitio web cuenta con enlaces disponibles al lado izquierdo del Sitio Web, los cuales presentan información importante para la ciudadanía, en temas de:

- Calendario
- Invitaciones para rendición de cuentas
- Transparencia y acceso a información pública
- Proceso de Empalme