

	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

GENERALIDADES GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EFECTIVA

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para promover y fortalecer la participación ciudadana, a través del desarrollo de ejercicios que generen impacto en la definición, ejecución, control y evaluación de los planes, lineamientos, programas, proyectos y en general en la gestión de la Entidad, con el fin de garantizar el derecho a la participación en la construcción social de las políticas públicas y demás servicios orientados al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad colombiana.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación y definición de las temáticas que requieran ejercicios de participación ciudadana, continua con la caracterización de usuarios y grupos de interés y termina con los espacios de rendición de cuentas establecidos para la evaluación del cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan de Participación Ciudadana vigente de la Entidad.

Este procedimiento aplica para todos los procesos y grupos internos de Trabajo de la Entidad.

3. DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES BÁSICAS

3.1. Definiciones

- **Acción de grupo:** Es el mecanismo a través del cual una pluralidad de personas, constituida como grupo, acude ante la justicia para lograr la reparación o indemnización de los perjuicios que individualmente se le generó a cada uno de los integrantes del grupo por la vulneración o amenaza de sus derechos fundamentales.
- **Acción de tutela:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona puede solicitar a un juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales, cuando estos son amenazados o violados por una entidad pública o particulares.
- **Acción de cumplimiento:** Es un mecanismo para la protección de los derechos, que busca atacar el incumplimiento de normas (Constitución Política, leyes, decretos), actos administrativos, deberes y obligaciones de la administración pública.
- **Acción popular:** Son un mecanismo para la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos, es decir, aquellos que afecten el patrimonio, el espacio, la seguridad pública, la moral administrativa, la libre competencia económica, el ambiente y la salud pública.
- **Actividad administrativa:** Actividad desarrollada por la administración pública para satisfacer de manera concreta el interés público a ella confiada.

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

- **Acto administrativo:** Documento de la administración pública del cual dependen determinados efectos jurídicos.
- **Acuerdo: La unión** de voluntades de dos o más personas para lograr un propósito común. El acuerdo se concreta cuando la propuesta de un sujeto es aceptada por otro sujeto de manera directa o comunicada por cualquier forma al proponente.
- **Audiencia pública:** Es una reunión pública de miembros de la comunidad, organizaciones sociales, no gubernamentales y autoridades, que se realiza con el fin de consultar, escuchar quejas, debatir, llegar a acuerdos sobre asuntos de interés general; sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos e intereses colectivos.
- **Administración competente:** Es la administración que puede tomar una decisión sobre una determinada situación o que debe desarrollar una específica tarea.
- **Administración pública:** Es el conjunto de órganos y actividades o funciones que tiene por objeto perseguir el cumplimiento del interés público de la colectividad. De ella hacen parte los servidores públicos y los particulares con función pública.
- **Anulación:** Acto administrativo o judicial que elimina un acto anterior no conforme a la ley.
- **Balance social:** Es un instrumento para proporcionar una rendición de cuentas clara de las actividades encomendadas constitucionalmente a una entidad pública. Es la forma para hacer explícitos los resultados sociales del ejercicio de sus funciones frente a la ciudadanía, otras entidades públicas y de más interesados sociales públicos y privados. Así mismo, dicho instrumento persigue la aplicación práctica de la transparencia de la actividad de la entidad que se traduce en el esfuerzo de decodificar los objetivos y resultados en conceptos claros y significativos tanto para la ciudadanía como para los mismos servidores de la entidad.
- **Cabildo abierto:** Es la reunión pública de los Concejos Distritales o de las Juntas Administradoras Locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés de la comunidad.
- **Ciudadanía activa:** Es la forma de denominar la idea de hacer que la ciudadanía cada vez sea más consciente de sus propios poderes y de sus propios derechos de manera que esté en posibilidad de desarrollar una parte activa en la vida pública.
- **Ciudadano(a):** Término utilizando para referirse al interlocutor(a) de la administración pública. Se extiende el concepto también para empresas, asociaciones y otros entes.
- **Conciliación:** Conciliar viene de «reunir», «aproximar», «armonizar» y significa concertar, poner de acuerdo a las partes involucradas en un conflicto o controversia de intereses. Las personas o partes que se encuentran en medio del conflicto pueden resolverlos mediante un acuerdo satisfactorio obtenido con la intervención de una tercera persona imparcial que actúa por consentimiento de las partes y tiene el carácter de facilitador del diálogo.
- **Conflicto:** Expresión con la cual se indica el enfrentamiento, choque o desacuerdo entre dos o más partes o grupos de la misma especie que expresan unos con respecto de otros un ánimo hostil. Se presenta porque entre las personas hay intereses divergentes que cada parte trata de

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

imponer mostrando que tiene la razón y que por tanto las cosas deben hacerse según su manera de pensar y actuar.

- **Consulta popular:** Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica, derogue o no una norma ya vigente. Puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local, derogatoria o aprobatoria. En todos los casos es obligatoria y cuando la consulta se refiera a la conveniencia de convocar una asamblea constituyente, las preguntas serán sometidas a consideración popular mediante ley aprobada por el Congreso de la República.
- **Consulta previa:** Es la intervención ciudadana en la toma de decisiones de la administración pública mediante la cual la entidad, responsable del asunto a decidir, lo somete a consideración de la ciudadanía antes de tomar una decisión entregando la información y permitiendo que la ciudadanía manifieste sus opiniones y observaciones. La entidad, sin embargo, no está obligada a reflejar la opinión de los consultados en la decisión que finalmente adopte.
- **Control social:** Es un control distinto del estatal, económico e institucional y pretende hacer el seguimiento a la gestión pública y hacer prevalecer el interés común. Es distinto el control social y la participación ciudadana; son dos conceptos distintos que sin embargo se complementan mutuamente.
- **Corte constitucional:** La Corte es un organismo perteneciente a la rama judicial del Poder Público y se le confía la guarda de la integridad y supremacía de la Carta Política.
- **Datos judiciales:** Son los datos personales que pueden revelarse en los fallos judiciales o en registros de antecedentes penales o disciplinarios. Estos datos, por su delicadeza, deben ser protegidos de especial manera.
- **Dato personal:** Se trata de cualquier información relacionada a una persona física, persona jurídica, ente o asociación identificados o identificables.
- **Decisión(es):** Es la acción orientada a: «arreglar», «resolver un pleito», «resolución», «decisión», «transacción de una controversia».
- **Democracia:** La democracia, desde el punto de vista formal, puede ser definida como un gobierno en el cual los destinatarios de las normas son los mismos que las producen, pues las decisiones colectivas son tomadas por los propios miembros de la comunidad” Colombia. Corte Constitucional. Sentencia C- 145 de 1994. Magistrado Ponente: Alejandro Martínez Caballero
- **Democracia participativa por medios electrónicos:** Este estado surge cuando se ha implementado en una mayoría significativa de las entidades colombianas, la Estrategia GEL en su componente de Democracia. En combinación con la apertura de datos y otras iniciativas orientadas a incrementar la transparencia en el actuar de las entidades estatales se logra alcanzar el Gobierno abierto. (Min TIC. 2011)
- **Denuncia:** Es el deber ciudadano que se concreta en el acto de poner en conocimiento de las autoridades aquellos hechos o conductas con los que se puede estar incurriendo en una conducta irregular.

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

- **Derecho a la no impunidad:** Es el derecho a que se haga justicia en el caso concreto, es decir, el derecho a no haya impunidad.
- **Derecho a la reparación:** Se trata del derecho a la reparación del daño que se le ha causado a través de una compensación económica, que es la forma tradicional como se ha resarcido a la víctima de un delito.
- **Derecho a la verdad:** Consiste en la posibilidad de conocer lo que sucedió y en buscar una coincidencia entre la verdad procesal y la verdad real. Este derecho resulta particularmente importante frente a graves violaciones de los derechos humanos.
- **Derecho de Petición:** Es un derecho fundamental que tienen todas las personas para hacer peticiones respetuosas, de interés general o particular, ante las autoridades públicas o ante los particulares que cumplen alguna función pública, con el fin de que sean resueltas pronto y de una forma efectiva. El derecho de petición constituye el medio a través del cual los ciudadanos ejercen control político y social de actividades que son de interés particular o general.
- **Efectos jurídicos:** Son los resultados que la ley hace derivar de hechos o actos de particular valor. Por ejemplo: el nacimiento de un hijo del cual se deriva la obligación de cuidarlo, mantenerlos y protegerlo.
- **Función pública:** Es la actividad que le corresponde realizar a los funcionarios o servidores públicos y particulares en el ejercicio del cargo en la administración pública e implica legitimidad, dignidad, competencia y deber de obrar. Dicha función busca la eficiencia, eficacia y economicidad en la acción administrativa.
- **Género:** Como constatación cultural de la diferencia sexual, simboliza lo propio de los hombres (masculino) y lo propio de las mujeres (femenino) y jerarquizadas en un conjunto de creencias y prácticas discriminatorias (M. Lamas). El género se construye, varía de una cultura a otra, responde a una expectativa familiar y social y dentro de una misma cultura varía con el tiempo
- **Gobierno abierto:** Se entiende como un estado avanzado de la democracia en la que todos los actores de esta, y el ciudadano en particular, tienen un rol protagónico y significativamente activo en los asuntos del gobierno. Existe un consenso en la actualidad sobre los tres principios que lo rigen: transparencia, participación y colaboración. (Min TIC. 2011)
- **Gobierno electrónico:** Concepto antecesor del Gobierno Abierto en el que prima el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones para el mejoramiento del servicio al ciudadano y la productividad mediante la prestación de servicios del estado por medios electrónicos. (Min TIC. 2011)
- **Ilegítimo:** Acto o comportamiento de la administración contrario a las leyes que regulan la función.
- **Iniciativa popular:** Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyecto de acto legislativo y de ley ante el Congreso de la República, de ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de resolución ante las Juntas Administradoras Locales y demás resoluciones de las Corporaciones de las entidades

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

territoriales, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

- **Interés difuso o colectivo:** Corresponde al interés en cabeza de una pluralidad de personas pertenecientes a un grupo social no organizado y no individualizado.
- **Interés público:** Es el interés de la colectividad. En el sistema administrativo tradicional la satisfacción del interés público era prerrogativa absoluta del ente público. Con las reformas a la administración en los últimos diez años se ha reconocido a la ciudadanía el derecho a participar en la actividad administrativa, convirtiéndose en parte activa y propositiva en torno a los asuntos públicos. La ciudadanía individual o colectivamente pueden contribuir al logro del interés público general, orientando con sus sugerencias el comportamiento de la administración. De esa manera los particulares tutelan interés público.
- **Juez de paz:** Es un miembro de la ciudadanía colombiana elegido por voto popular para resolver pacíficamente los conflictos que se le presenten en su comunidad. Al ser elegido como juez adquiere la responsabilidad de administrar justicia y tomar decisiones en equidad. Es una persona particular que ejerce una función pública, vale decir, de servicio a la sociedad en su conjunto y de manera permanente. Su conducta debe estar acorde con la dignidad que le da dicha función y su investidura está sometida a responsabilidad disciplinaria por incumplimiento de sus obligaciones. Con los ciudadanos a través del voto el juez de paz establece una relación de expectativas sociales, es decir, de un «pacto social de ciudadanía».
- **Justicia de paz:** Es la justicia alternativa y reparativa que se diferencia de la justicia ordinaria por la agilidad en los procedimientos, la economicidad y el poder mediador y transformador de las decisiones en un plano de igualdad que van más allá del derecho positivo y están conformes a criterios de conveniencia, preocupación por la paz, la ética y la moral, entre otros.
- **Justicia transicional:** Es un esquema que «...abarca toda la variedad de procesos y mecanismos asociados con los intentos de una sociedad para resolver los problemas derivados de un pasado de abusos a gran escala, a fin de que los responsables rindan cuentas de sus actos, servir a la justicia y lograr la reconciliación», con el objetivo de superar un conflicto cruento e inhumano que reclama el diseño de estrategias, que descartando la impunidad, avancen en procesos de reconciliación, garantizando los derechos de las víctimas y de la sociedad a la verdad, a la justicia y a la reparación integral. Así el esquema de la justicia transicional adoptado en Colombia supera los instrumentos de participación ciudadana tradicionalmente reconocidos.
- **Legitimidad:** Es la correspondencia de un acto o de un comportamiento a las reglas del derecho.
- **** Mecanismos de participación ciudadana:** Instrumentos creados por la Constitución Política para que el pueblo participe en ejercicio de su soberanía, tome decisiones en determinados asuntos de interés nacional, departamental, distrital, municipal y local.
- **Mérito:** Es cualquier aspecto relacionado con la oportunidad o la conveniencia de las decisiones administrativas.
- **Necesidad:** Concepto relacionado con la forma en que se pueden prevenir determinadas dificultades o privaciones, y con la comprensión de lo que podemos hacer ante ellas para

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

satisfacerlas. En una democracia se requiere entender las necesidades, derechos y obligaciones de la ciudadanía.

- **Notificación:** Es la acción dirigida a entregar oficialmente a cualquier persona un acto administrativo o judicial.
- **Página web:** Documento localizado y localizable en un sitio web que puede contener textos, imágenes, video o animación.
- **Participación ciudadana:** Se considera la adaptación de las comunidades a un proceso activo, organizado, por medio de técnicas de intervención (mecanismos e instrumentos) en la gestión pública para influenciar, controlar, supervisar y defender las iniciativas de desarrollo y las decisiones que los afecten directamente. La Ley 134 de 1994 es la Ley Estatutaria de la Participación ciudadana.
- **** Participación ciudadana en la gestión pública:** Proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas. Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2009).
- **Planeación participativa:** Es la forma en que se proyectan los límites y posibilidades que tienen las comunidades para incidir en la determinación y elaboración de las políticas públicas. Para ello la ciudadanía debe plasmar de manera concreta sus inquietudes, necesidades, deseos y expectativas para poder influenciar dichas políticas públicas. Es la manera de presupuestar o mejor de priorizar el fortalecimiento de la democracia a partir de ejercicios que permitan las inversiones estatales sean efectivas en la medida en que tomen en cuenta lo que realmente la comunidad necesita.
- **Plebiscito:** Es el pronunciamiento del pueblo, convocado por el Presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del ejecutivo.
- **Políticas públicas:** Es el conjunto de respuestas, decisiones y acciones asumidas por el Estado o por el gobierno frente a situaciones consideradas socialmente problemáticas.
- **Principio de subsidiaridad:** Se entiende la forma en que podemos hacer la administración pública en alianza con otros, que implique, además, la creación de una red de ciudadanía y de territorios. Este principio se dirige, para su puntual aplicación, a los administradores públicos para efecto de mejorar la manera en que las administraciones que dirigen apoyen las iniciativas autónomas de la ciudadanía, para el desarrollo de actividades de interés general. En otras palabras, dicho principio indica la forma en que la administración pública involucra los particulares —ciudadanos/ clientes/sociedad civil/voluntariado en la tutela del interés público—. Es el hacer «junto con otros» la administración pública, como forma de impulsar el desarrollo y la felicidad de los ciudadanos.
- **Problema(s):** Noción que no solo implica una situación de conflictualidad sino una situación de desafío o reto. Resolver problemas es, entonces, un arte.

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

- **Queja:** Es el derecho de una persona a formular una inconformidad en relación con la conducta presuntamente irregular del servidor público, por la forma en que cumple sus funciones y la falta de coherencia de la conducta y las funciones asignadas.
- **Recurso:** Acto por el cual un ciudadano solicita a la administración o al juez la anulación o modificación de un acto administrativo que daña sus intereses.
- **Referendo:** Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica, derogue o no una norma ya vigente. Puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local derogatorio o aprobatorio. El referéndum es de dos tipos, a saber: aprobatorio que es el sometimiento de un proyecto de acto legislativo, de una ley, de una ordenanza, de un acuerdo o de una resolución local, de iniciativa popular, que no haya sido adoptado por la corporación pública correspondiente, a consideración del pueblo para que éste decida si lo aprueba o lo rechaza total o parcialmente. Y el derogatorio que consiste en el sometimiento de un acto legislativo, de una ley, de una ordenanza, de un acuerdo o de una resolución local en algunas de sus partes o en su integridad, a consideración del pueblo para que éste decida si lo deroga o no.
- **Rendición de cuentas:** La rendición de cuentas es más un proceso, que un documento. Requiere de una activa participación, para lo cual hay que recoger la información relevante de la gestión en la que se indiquen los programas y proyectos de mayor significado por su resultado e impacto de beneficio a la sociedad. De esa manera, la rendición de cuentas muestra lo más representativo del quehacer de la entidad en su conjunto y hace explícitos y accesibles los resultados a todos los interesados respecto a la conexión o la lógica que debe existir entre lo propuesto, los recursos empleados y los resultados o el impacto de beneficio recibido por la sociedad. La rendición de cuentas obedece a un mérito y a un método. El mérito radica en considerarla una práctica democrática por excelencia y como método la rendición de cuentas es un sistema exigente y no solamente una condición mecánica tomada de manera aislada.
- **Resarcimiento:** Corresponde al pago en dinero que la persona que ha causado un daño debe dar a quien lo ha sufrido.
- **Revocatoria del mandato:** Es un derecho político por medio del cual la ciudadanía dan por terminado el mandato que le ha conferido al gobernador o alcalde.
- **Servicio público:** Se entiende no solamente respecto del sujeto que eroga el servicio; sino también como la satisfacción de intereses públicos generales por parte de los poderes públicos. De ahí que el análisis puede darse desde el sujeto que lo realiza, pero igualmente desde el objeto del servicio público. La Constitución al referirse a dichos servicios supera la visión subjetiva cuando por la naturaleza del servicio prevé que también sujetos privados pueden prestar servicios públicos esenciales.
- **Sociedad civil:** Concepto que hace referencia a la organización elemental que basada en sentimientos, intereses y necesidades individuales y colectivas existe antes que el Estado. La sociedad civil la conforman los stakeholder o agentes interesados que se vinculan con la cuestión

	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

o con las posibilidades de resolución de un problema social. Son los ciudadanos, las empresas, los consumidores, los clientes, el voluntariado, etc.

- **Transparencia administrativa:** Principio según el cual la ciudadanía tienen el derecho de conocer lo que hace la administración pública.
- **Voto popular:** Es el mecanismo de participación ciudadana por excelencia. Es el proceso mediante el cual la ciudadanía ejerce su derecho a elegir a las personas que la represente en las corporaciones públicas.

Las anteriores definiciones son tomadas de la Guía de la participación ciudadana, desarrollada por el Instituto de Estudios del Ministerio Público – IEMP. Procuraduría General de la Nación. 2011.

** Definiciones tomadas de documentos según referencia de cada definición.

3.2. Consideraciones Básicas

“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación;...”

Artículo 2. Título 1. De los Principios fundamentales. Constitución Política de Colombia.

El presente documento busca establecer los lineamientos y unificar las herramientas para los servidores públicos pertenecientes al Departamento Administrativo del Deporte, Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre – COLDEPORTES, para desarrollar ejercicios de participación ciudadana que generen incidencia en la planeación, ejecución, control social y rendición de cuentas de los diferentes planes, programas, proyectos y demás trámites y servicios que genere la Entidad, de acuerdo al mandato constitucional promulgado en el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia, que establece que 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. Este mandato constitucional es recogido para garantizar la democratización de la administración pública, en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, que instaura los siguientes elementos:

	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

...”Artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, que quedará así:

Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a) Convocar a audiencias públicas;*
- b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;*
- c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;*
- d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;*
- e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;*
- f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa”.*

La participación activa de la ciudadanía en la gestión de las entidades públicas, como elemento central para generar una sociedad democrática, es uno de los grandes avances contemplados en la Constitución Política de Colombia de 1991 y es un concepto considerado como central para el éxito de los Estados democráticos, tal como lo establece la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana de la cual Colombia es partícipe.

Las estrategias de participación ciudadana de cada Entidad, deben estar alineadas a las directrices del Gobierno Nacional con el fin de generar una Cultura de Participación Ciudadana eficiente, eficaz y permanente, que permitan lograr el impacto en la planeación, gestión y construcción de espacios de innovación continuos en todas las Entidades públicas, buscando un aprendizaje continuo y una gestión con retroalimentación constante. Estos elementos deben estar enfocados en la creación de una cultura digital que aproveche las TIC para la generación de alto valor democrático e innovación en la gestión de las Entidades.

Para lograr los retos que conlleva una gestión participativa incluyente, el Programa de Gobierno en Línea ha diseñado una serie de herramientas para incentivar la democracia participativa por medios electrónicos, basados en un entorno de colaboración entre entidades, que permitan consolidar procesos de escucha activa, retroalimentación y mejora continua, involucrando cada día a más ciudadanos, grupos de interés y sociedad en general, en la construcción de una sociedad democrática.

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

El modelo propuesto por el Programa de Gobierno en Línea está enfocado en generar un crecimiento continuo que permita lograr una madurez de las Entidades en los temas de democracia participativa por medios electrónicos, este modelo busca crear condiciones para empoderar e involucrar los ciudadanos en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos, toma de decisiones, resolución de problemas y control social, en un diálogo de doble vía con un Estado totalmente integrado en línea. (Modelo para incentivar la participación y la democracia en el estado colombiano. 2011)

Este modelo busca consolidar tendencias como Gobierno Abierto, Gobierno 2.0 y el uso de prácticas Web 2.0 en los modelos de gobierno electrónico, alineados a los principios de eficiencia, transparencia, participación y colaboración ciudadana, los que se definen a continuación:

- **TRANSPARENCIA:** Gestiona la información al ciudadano para temas de rendición de cuentas, sin solicitar la misma. No busca involucrar al ciudadano en la generación de información hacia el gobierno. En la búsqueda de la construcción de un gobierno transparente se trabaja en proyectos como la apertura de datos (DATOS ABIERTOS), mediante los cuales se definen las políticas y mecanismos que garantizan los parámetros de estandarización para la publicación de la información del gobierno en formatos estructurados y reutilizables.
- **PARTICIPACION:** Permite al ciudadano aportar con el conocimiento colectivo denominado Crowdsourcing, con el fin de construir gobierno. La participación se puede dar bajo la iniciativa del gobierno o por iniciativa del ciudadano de opinar o sugerir, incluso en temas relacionados con la transparencia, buscando retroalimentar, entre otros, los datos abiertos (o por abrir) por parte de la administración pública. La participación iniciada de parte del gobierno puede darse a partir de un tema específico o sobre temas generales por medio de los canales habilitados para tal fin.
- **COLABORACION:** Garantiza al ciudadano ser parte de la toma de decisiones de diferente índole, para lo cual el gobierno puede habilitar de forma proactiva estrategias (procesos, tecnología, personas e infraestructura) que logren el compromiso del ciudadano (crowdsourcing). Igualmente la colaboración se puede tener de manera reactiva, utilizándolos medios que el gobierno no tiene bajo su control (redes sociales).

Como elementos centrales para la adaptación de la Entidad para la ejecución de ejercicios de participación ciudadana por medios electrónicos que conlleve a un impacto en la gestión y en la construcción de políticas, programas, proyectos y demás lineamientos propios de la misión institucional, se han establecido unos componentes básicos que la Entidad debe alistar con el fin de cumplir con este mandato constitucional. A continuación se describen los componentes presentados en el Modelo para Incentivar la participación ciudadana por medios electrónicos. (Min TIC. 2011)

	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

Tabla 1. Componentes a desarrollar para la adaptación a la participación ciudadana.

ECOSISTEMA DE GOBIERNO EN LINEA	
ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
Personas	Mejorando y/o desarrollando en los funcionarios de la entidad las competencias necesarias para desarrollar la democracia participativa por medios electrónicos.
Aplicaciones	Identificando y mejorando los servicios y herramientas informáticas que tienen a su disposición para adelantar ejercicios de participación por medios electrónicos.
Procesos	Identificar en procesos misionales de cada entidad la forma adecuada para ser incorporada la participación, colaboración y/o cocreación generando así un diálogo bidireccional con los actores del modelo para el enriquecimiento en la toma de decisiones y la construcción de políticas y el control social.
Infraestructura tecnológica	Establecer el soporte tecnológico, canales disponibles y metodologías informáticas implementadas en la entidad que facilitan y se convierten en un habilitador clave del plan de participación por medios electrónicos. Los canales disponibles son los vehículos de comunicación para divulgar información a los actores del modelo y recibir la información de los mismos

Tomado de Modelo para Incentivar la Participación Ciudadana por medios electrónicos. (Min TIC. 2011)

La participación cumple una doble función para la ciudadanía, la Corte Constitucional así lo reconoce al afirmar lo siguiente: *“Mirada desde el punto de vista del ciudadano, la participación democrática es un derecho-deber, toda vez que le concede la facultad y a la vez la responsabilidad de hacerse presente en la dinámica social que involucra intereses colectivos. Facultad que no se circunscribe a los procesos propiamente políticos, y su ejercicio debe estar adecuadamente garantizado”*.

La legislación para garantizar este propósito establece que la misma disposición exige que la página web principal de toda Entidad cuente con espacios de fácil acceso para que los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la participación, siendo estos elementos que quedan recogidos en el Manual 3.1 desarrollado por el programa de Gobierno en Línea y actualizado en 2013. Esta obligación demuestra el interés del legislador por la habilitación de canales electrónicos que permitan que la administración pública tenga “oídos” y no sólo “voz” por estos medios. De acuerdo con lo anterior el concepto de “democracia participativa”, consiste en “una ampliación de los espacios democráticos, para darle a los ciudadanos la posibilidad no solo de elegir a sus mandatarios, sino también la de participar más directa y frecuentemente en la toma de decisiones que afecten a la comunidad”.

La participación por medios electrónicos de acuerdo a lo mencionado por la Corte Constitucional es la expresión de un principio de expansión, que permitirá que el proceso de construcción

	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

democrática sea continuo y se adapte a los cambios que se presentan en todos los niveles de la sociedad. Este principio establece lo siguiente;

“la democracia participativa supone una tendencia expansiva. Esta característica significa que el principio democrático debe ampliarse progresivamente a nuevos ámbitos y hacerse cada vez más vigente, lo cual exige la construcción de una nueva cultura que debe paulatinamente implementarse en la sociedad política. Se trata pues de una maximización progresiva de los mecanismos que permiten el acceso al poder político, y el ejercicio y control del mismo, así como la injerencia en la toma de decisiones”

Niveles de incidencia y alcance de la participación ciudadana

Los ejercicios de participación ciudadana requieren la definición clara del objetivo y el alcance que se desea obtener, para esto se propone seguir los lineamientos establecidos por la guía de desarrollo de ejercicios de participación publicada por Min Tic en el año 2011, estos servirán de orientación a los funcionarios líderes de los ejercicios de participación para la definición de los objetivos de sus ejercicios.

NIVELES DE INCIDENCIA DE LOS EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Nivel	Objetivo
Consulta	Recoger la opinión a manera informativa.
Participación	Recoger la opinión para incorporarla al proceso de gobierno.
Colaboración	Recibir el aporte de los actores del modelo para incentivar la participación y la democracia en el Estado colombiano en las actividades de gobierno.
Compromiso	Permitir a los actores del modelo para incentivar la participación y la democracia en el Estado colombiano asumir directamente la toma de decisión.

Para escoger el nivel de incidencia esperada se deben tener en cuenta las siguientes preguntas orientadoras establecidas en la guía publicada por Min Tic:

- ¿Cuál es el interés de mis usuarios en la decisión que se va a tomar?
- ¿Qué recursos tengo en mi entidad para motivar y/o atender sus contribuciones?
- ¿Cuántos usuarios tengo, para los cuales la decisión a tomar es relevante?
- ¿Qué experiencia tienen mis usuarios en ejercicios de democracia participativa?
- ¿Qué grado de capacitación es necesario para facilitar la calidad de los aportes?

Estas preguntas darán una mayor orientación para el desarrollo y profundidad del ejercicio de participación que desee desarrollar la Entidad.

	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

Identificación de Temas para el desarrollo de Ejercicios de Participación Ciudadana (EPC)

Una de las principales actividades que debe desarrollar la Entidad para determinar su plan de participación ciudadana es la identificación de las temáticas susceptibles del desarrollo de ejercicios de participación ciudadana. Dentro de las temáticas que deben tener necesariamente ejercicios de participación ciudadana se encuentran las siguientes:

- Construcción de normatividad
- Control y rendición de cuentas
- Definición de planes de acción
- Definición de proyectos de inversión
- Diseño de lineamientos de temáticas misionales
- Diseño de programas
- Establecimiento o modificación de trámites y servicios
- Formulación de planes nacionales
- Formulación de políticas
- Innovación Social
- Solución de problemas
- Toma de decisiones

Este ejercicio debe estar acompañado de los lineamientos definidos por el Programa de Gobierno en Línea y las iniciativas complementarias.

3.3 PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como herramienta central para la planeación y articulación de los ejercicios de participación ciudadana, la Entidad debe definir su plan de participación ciudadana para cada vigencia, haciendo uso de los instrumentos proporcionados por el Programa de Gobierno en Línea y en el cual quedarán reflejados los principios de transparencia, participación y colaboración enfocados en lograr que los ejercicios de participación diseñados, promovidos y ejecutados por la Entidad, redunden en el enriquecimiento de sus procesos de rendición de cuentas, toma de decisiones y construcción de políticas.

El proceso de construcción del plan de participación ciudadana, permite definir y tener un panorama general de los diversos ejercicios que se realizarán durante el periodo de vigencia definido. Este plan debe tener una fuerte campaña de difusión por medios electrónicos que permita a la ciudadanía en general y a los servidores de la Entidad, conocer, retroalimentar y colaborar en el proceso de divulgación.

De acuerdo a los lineamientos definidos en el modelo para incentivar la participación ciudadana en el Estado colombiano, publicada por el programa de Gobierno en Línea en 2011, se considera

	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

fundamental la integración de los canales no presenciales con los canales presenciales, debido a que es un elemento que permite maximizar la efectividad de la participación y/o colaboración, para esta integración la entidad debe considerar que estos canales deben seguir estándares y buenas prácticas en términos de contenido y formato, con el fin de facilitar el acceso, la accesibilidad, y la usabilidad de las herramientas de participación y colaboración.

3.4 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

La identificación de los diferentes actores que puedan estar interesados o que sobre ellos haya un impacto directo, de acuerdo al tema a tratar, es uno de los principales requisitos para el desarrollo de los ejercicios de participación ciudadana. De ahí que es responsabilidad de las Entidades y de cada una de sus dependencias, realizar ejercicios de caracterización que permitan tener identificadas las características, necesidades e intereses de los principales grupos de personas que puedan aportar a su gestión o que tengan algún tipo de impacto por las definiciones que ella realice.

Para tal fin se seguirán los lineamientos establecidos en la Guía de Caracterización de Usuarios suministrada por el programa de Gobierno en Línea, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la secretaria de Transparencia.

Actores de la Democracia Participativa

Para lograr una participación ciudadana con resultados e impacto en la gestión de la Entidad se debe tener claridad sobre los diferentes actores que se vinculan para el éxito del proceso participativo, a continuación se presentan las descripciones de los actores recomendados en el modelo para incentivar la participación ciudadana por medios electrónicos publicada por Min Tic en 2011. En el documento del modelo se podrá ampliar las características jurídicas de cada actor.

- Ciudadanos:** Los ciudadanos son el centro del modelo para incentivar la participación y la democracia participativa por medios electrónicos, este modelo se concibe para darles un rol central en la construcción del Estado. Su respuesta efectiva mediante un compromiso genuino por participar en los ejercicios de participación propuestos por las entidades es el objetivo que persigue este modelo que le otorga el doble rol de cliente y colaborador en la construcción de los servicios del Estado.

Dentro de los ciudadanos se contemplan también aquellos individuos que no tienen tal calidad jurídica como los niños y quienes han perdido sus derechos políticos.

- Sector productivo (Personas Jurídicas):** El sector productivo está conformado por Sociedades comerciales y entidades sin ánimo de lucro diferentes a las instituciones académicas. Entre ellas, el modelo tiene en cuenta a sus representantes quienes pueden llegar a ser activos participantes de la democracia participativa por medios electrónicos. En particular las

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

sociedades comerciales tienen la gran oportunidad de participar en la construcción de políticas públicas que beneficien el desarrollo de sus negocios y las entidades sin ánimo de lucro en la construcción de políticas, planes y programas que beneficien a sus grupos de interés y sus modelos de negocio.

Adicionalmente el desarrollo de clusters de desarrollo de aplicaciones que aprovechan los datos abiertos del estado para la prestación de servicios sostenibles económicamente es un rol crucial en la tarea de colaboración en el marco del gobierno abierto.

- **La Academia:** Las instituciones de educación superior, los grupos de investigación y los investigadores mismos juegan un rol importante como participantes de los ejercicios de participación y/o colaboración por medios electrónicos, aportando el conocimiento requerido para la formulación colaborativa de las políticas públicas y el diseño de los servicios del Estado.
- **Entidades Públicas:** Las entidades públicas y sus funcionarios son un elemento fundamental de la Estrategia de Gobierno en línea y de su componente de Democracia del cual se ocupa este modelo. Siendo esencial el compromiso y el liderazgo institucional en cada una de las entidades públicas del país y el de sus funcionarios, con el fin de hacer posible la realización de los ejercicios de participación y/o colaboración por medios electrónicos así como la calidad con la cual se desarrollen.
- **Servidores Públicos de la Entidad:** Con el objetivo de articular las iniciativas a nivel institucional, se debe divulgar y convocar a los servidores públicos interesados en la temática a trabajar en el ejercicio de participación ciudadana con el fin de garantizar la unificación de criterio a nivel institucional sobre una temática o población específica.

3.5 FORMACIÓN DE COMPETENCIAS DEMOCRATICAS A LA CIUDADANÍA

De acuerdo al Artículo 2 de la Constitución Política, se establece como fin esencial del Estado “...facilitar la participación de todas las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”. En el mismo sentido el Artículo 40 de la carta magna insta que *todo ciudadano tiene derecho a participar en la confirmación, ejercicio y control del poder político* y específicamente se menciona que *tiene derecho a tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares y otras formas de participación democrática*, implantando específicamente en uno de sus numerales el *derecho de tener iniciativa en las corporaciones públicas*. De acuerdo a los anteriores elementos se genera la necesidad en las entidades públicas de definir los lineamientos y coordinar la forma como los ciudadanos pueden ejercer sus derechos constitucionales de participación, siendo un elemento especial la generación de una cultura democrática, basada en una ciudadanía con la información necesaria para poder hacer una acción participativa efectiva.

En estos principios y fines, dan un soporte a los conceptos que sustentan el Derecho de los ciudadanos a participar e incidir en las Entidades públicas y en todo lo que tiene que ver con la construcción de una cultura democrática, siempre dirigidos, tal como lo establece el Artículo 95 de

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

la Constitución Política a garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Sin embargo la participación ciudadana como elemento central de la construcción de Nación cumple una doble función sobre la ciudadanía, tal como ha quedado establecido en uno de los números del Artículo 95 de la Constitución Política de Colombia, en donde se señala como deber de la persona y del ciudadano, *“participar en la vida política, cívica y comunitaria del país”*. Para cumplir es responsabilidad de las Entidades garantizar el principio de participación en su gestión, específicamente tal como lo establece en el Artículo 3, en el numeral 6°, de la Ley 1437 de 2011 que consigna lo siguiente:

“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”.

El anterior fundamento conlleva grandes retos para lograr garantizar los fines, principios, derechos y deberes que se desprenden del concepto de participación ciudadana, tal como ha quedado plasmado en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana, en donde se considera que el mayor desafío es el de impulsar su universalización, creando condiciones que permitan a todos los sectores de la sociedad, en especial a los más vulnerables, acceder a la participación para la defensa y exigencia de sus derechos, siendo este uno de los elementos centrales para lograr que la participación se convierta en un medio para la transformación social.

Este desafío toma mayor relevancia al considerar que se deben tener en cuenta a poblaciones que han sido históricamente olvidadas y vulneradas, en donde se debe prestar especial atención a las comunidades indígenas, los grupos campesinos, las comunidades negras, afrodescendientes, palanqueras y raizales, personas LGTBI, personas con condición de discapacidad y demás agrupaciones que han sido consideradas de especial atención por parte del legislador y de las altas cortes de la Nación. El dirigir esfuerzos para fortalecer la participación ciudadana, haciendo especial énfasis en estas poblaciones y lograr una gestión pública participativa contribuirá al desarrollo de los países, favoreciendo la inclusión y la cohesión social, tal como ha quedado registrado en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana.

Es así que en el modelo para incentivar la participación y la democracia en el Estado colombiano, los ciudadanos son el centro del modelo, dándoles un rol principal en la construcción del Estado y la pedagogía democrática se convierte en una de las herramientas de la participación ciudadana para propiciar el aprendizaje de los principales conceptos de la democracia en las personas y sus organizaciones, en la mira de fortalecer la democracia como forma de organización del Estado y de la relación entre este y la sociedad.

Para cumplir con este fin, la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el Artículo 79, establece que *la Pedagogía de las competencias*

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

ciudadanas estará a cargo de los establecimientos educativos de educación básica y media incluirán en su Proyecto Educativo Institucional, según lo consideren pertinente, estrategias para el desarrollo de competencias ciudadanas para la convivencia pacífica, la participación y la responsabilidad democrática, y la identidad y valoración de la diferencia, lo cual deberá verse reflejado en actividades destinadas a todos los miembros de la comunidad educativa. Específicamente, desde el ámbito de participación se orientará hacia la construcción de una cultura de la legalidad y del cuidado de los bienes comunes.

En el mismo sentido, el Ministerio del Interior tiene como objeto misional promover y dotar a la ciudadanía de conocimientos, herramientas, habilidades y destrezas que le aporten a su desarrollo personal, social, político y cultural que permitan su reconocimiento como sujetos de derechos con posibilidades de incidir en las decisiones y las dinámicas que atañen a su desarrollo y futuro, para que se apropien de los escenarios de participación. Para cumplir con este fin el ministerio ha estructurado un programa denominado Escuela de Liderazgo y participación ciudadana cuya finalidad es la de promover una ciudadanía activa, renovar y consolidar nuevos liderazgos democráticos, la gestión de políticas públicas y el fortaleciendo las organizaciones sociales y comunitarias y en el marco del Estado Social de Derecho y así posibilitar el acercamiento del gobierno Nacional con la ciudadanía que se traducen en una recuperación de la confianza en la institucionalidad.¹

De acuerdo a lo anterior y tal como lo establece el Artículo 78 de la ley 1474 de 2014, *todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.*

3.6 MONITOREO Y CONTROL

Con el fin de orientar un mejoramiento continuo y de evaluar el impacto que pueden alcanzar los ejercicios de participación ciudadana en la Entidad, se deben establecer actividades de escucha activa que faciliten a los grupos de interés y a la ciudadanía en general, la generación de procesos de retroalimentación constante que redunde en el mejoramiento de los productos que conlleven la relación Entidad-Ciudadanía. En el modelo para incentivar la participación ciudadana en el Estado colombiano, se definen estos conceptos de la siguiente forma:

- **Escucha activa:** Actividades que le permite a la entidad permanecer al tanto de las ejercicios de participación ciudadana por medios electrónicos u otros medios que los otros actores de la

¹ Tomado de: <http://www.mininterior.gov.co/mision/direccion-para-la-democracia-participacion-ciudadana-y-accion-comunal/escuela-de-liderazgo-y-participacion-ciudadana>

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

sociedad estén adelantando independientemente de la voluntad de la entidad y que puedan tener algún tipo de impacto en alguno de sus procesos misionales en la toma de decisiones, definición de políticas y/o control social; con el propósito de hacer un seguimiento a dichas ejercicios e incorporarlos tempranamente en su plan de participación por medios electrónicos cuando hubiera lugar a ello.

- **Retroalimentación continua:** Se relaciona directamente con la función coordinadora del articulador que busca dotar al modelo con una capacidad colectiva de aprendizaje, de tal manera que se puedan recoger las experiencias dispersas en el Estado y aprovechar el conocimiento colectivo generado en cada una de ellas, tanto de las lecciones aprendidas como al resultado de los ejercicios de participación por medios electrónicos.

3.7 NORMATIVIDAD

Normatividad		
LEYES	Ley 134 de 1994	Por el cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
	Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
	Ley 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política
	Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución 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 Colombianos
	Ley 734 de 2002	Por el cual se expide el Nuevo código Disciplinario Único
	Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
	Ley 872 de 2003 (Artículo 4)	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios
	Ley 962 De 2005 Ley Antitrámites	La Ley 962 de 2005, busca disminuir y facilitar la realización de trámites por parte de los ciudadanos en los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
	Ley 1145 DE 2007	Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
	Ley 1273 de 2009	De la protección de la información y de los datos personales
	Ley 1450 de 2011	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014
	Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión	

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

		pública.
	Ley 1448 de 2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
	Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
	Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
	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
DECRETOS	Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
	Decreto 1122 de 1999	Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir con la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe.
	Decreto 1382 de 2000	Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
	Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. (Por el cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones)
	Decreto 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la Republica de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.
	Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
	Decreto 4183 de 2011	Por el cual se transforma al Instituto Colombiano del Deporte, COLDEPORTES-, establecimiento público del orden nacional en el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre, COLDEPORTES y se determinan su objetivo, estructura y funciones
	Decreto 19 DE 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
	Decreto 1450 de 2012	Por el cual se reglamenta el Decreto-ley 019 de 2012.
	Decreto 2482 de 2012 (Artículo 3)	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
	Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 con la cual se adopta una metodología y estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Decreto 2693 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, Y se dictan otras disposiciones"

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

	Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
	Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
DOCUMENTOS CONPES	CONPES 3072 de 2000	Agenda de Conectividad: El salto a internet. Busca masificar el uso de las Tecnologías de la Información
	CONPES 3649 DE 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
	CONPES 3650 DE 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
	CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
	CONPES 3785 de 2013	Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano
OTROS	Departamento Nacional de Planeación (2014). Informe Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano 2013. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	
	Min Tic 2012 -2015 (2012) Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia. Gobierno en Línea.	
	Min TICS. (2011) Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas de 2011.	
	Directiva Presidencial 02 de 2000. Gobierno en línea	
	Directiva Presidencial 10 de 2002. Programa de renovación de la administración pública: hacia un estado comunitario	

4 REFERENCIAS

- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2009)
- Departamento Nacional de Planeación (2014). Informe Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano 2013. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Min Tic 2012 -2015 (2012) Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia. Gobierno en Línea.
- DNP; Min TICS. (2014) Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas de 2014.
- Directiva Presidencial 02 de 2000. Gobierno en línea
- Directiva Presidencial 10 de 2002. Programa de renovación de la administración pública: hacia un estado comunitario
- Guía: Desarrollo de Ejercicios de Participación. Min TIC 2011.

5 CONTROL DE CAMBIOS

 	PROCESO Servicio Integral al Ciudadano	VERSION: 1
	DOCUMENTO INTERNO	CODIGO: SI-DI-XXX
Generalidades gestión de la participación ciudadana efectiva		FECHA: 16/Mar/2015

VERSION	MOTIVO	RESPONSABLE	FECHA
1	Creación del documento	Coordinador GIT Atención al Ciudadano	10/Dic/2014

Aprobó:	Alexandra Herrera Valencia– Secretaria General
Revisó:	Adriana T. Quitán Marín– Coordinadora GIT Atención al Ciudadano
Elaboró:	Alfonso Medina Cepeda– Profesional Universitario GIT Atención al Ciudadano