

GOBERNACION DE LA GUAJIRA



**PLAN DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**



DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA

FREDY ENRIQUE DE ARMAS RODRIGUEZ
Secretario General

CESAR ARISMENDI MORALES
Director Administrativo de Planeación

LILIA ROMERO HURTADO
Asesora de Control Interno Administrativo



Tabla de contenido

Introducción y Objetivos

Normatividad Sobre la Participación Ciudadana a través de Medios Electrónicos en Colombia

Escenarios y Mecanismos de Participación



INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El Departamento de La Guajira, es un ente de carácter territorial, con autonomía para la gestión de sus intereses, y enmarcada dentro de los límites de la Constitución y la ley.

La Gobernación de La Guajira como órgano administrativo del Departamento de La Guajira ejercerá la administración de los asuntos seccionales y la planeación y promoción del desarrollo económico y social dentro del territorio de su operabilidad en los términos establecidos por la constitución.

Además los Departamentos ejercen funciones administrativas de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la Nación y los Municipios y de prestación de los servicios que determinen la constitución y las leyes.

El presente documento tiene como objetivo general difundirle a la ciudadanía los diferentes escenarios de participación que existen en La Gobernación de La Guajira y que propician la interacción entre la entidad y los ciudadanos.

Así mismo, busca dar respuesta al cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea en general y en particular al criterio de Democracia, componente que establece los criterios y lineamientos para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación en línea a través de un proceso organizado continuo y de permanente retroalimentación tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios.

Desde la Estrategia Gobierno en Línea, la participación ciudadana hace parte de los derechos ciudadanos así como de la concepción de un Estado Social de Derecho. “Los beneficios asociados con estos espacios de colaboración tienen relación con las sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expresas de la ciudadanía”.¹ Tomado de Estrategia Gobierno en Línea 2012- 2015 para el orden nacional, 2012 – 2017 para el orden territorial. Versión 3.1 Pág. 29.



OBJETIVO GENERAL

Llegar a la mayoría de usuarios de la página web institucional de la Gobernación de La Guajira (www.laguajira.gov.co) a través de medios electrónicos, virtuales y de comunicaciones, ofreciendo los servicios de la entidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Crear una red social por medio de Twitter y Facebook
2. Promover la interacción de los usuarios y la entidad
3. Oficializar, por medio de acto administrativo, la persona encargada de las redes sociales
4. Oficializar, por medio de acto administrativo, la persona encargada del canal PQRS
5. Promocionar los servicios que ofrece la entidad, a través de medios electrónicos

Las acciones a seguir, para conseguir los objetivos específicos, y por lo tanto el general, son las descritas a continuación:

1. INTENSIFICAR EL USO DE FACEBOOK Y TWITTER y YOUTUBE DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS Y RECOMENDACIONES PARA EL USO DE MEDIOS SOCIALES EN EL ESTADO COLOMBIANO.

El líder Gel debe orientar a los funcionarios que se designaran por medio de acto administrativo, sobre manejo de las redes sociales de la entidad, basándose en los lineamientos y recomendaciones que estableció el Programa de Gobierno en Línea del Ministerio de las Tecnología de La Información y las Comunicaciones.

2. PROMOVER LA INTERACCION DE LOS USUARIOS Y LA ENTIDAD:

La Administración Departamental creara una estrategia para dar publicidad a los mecanismos de interacción entre los usuarios y la Entidad, por medios virtuales, radiales, televisivos, prensa, voz a voz y propaganda.



3. OFICIALIZAR, POR MEDIO DE ACTO ADMINISTRATIVO, LA PERSONA ENCARGADA DE LAS REDES SOCIALES:

En conjunto con los funcionarios del nivel directivos de la entidad y el líder GEL, se selecciona a la persona que se hará cargo de las responsabilidades de las redes sociales de la Entidad, mediante acto administrativo y firmada por el representante legal.

4. OFICIALIZAR, POR MEDIO DE ACTO ADMINISTRATIVO, LA PERSONA ENCARGADA DEL CANAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

En conjunto con los directivos de la entidad y el líder GEL, se selecciona a la persona que se hará cargo de las responsabilidades del canal PQRS de la página web institucional de la Entidad, mediante acto administrativo y firmada por el representante legal.

5. PROMOCIONAR LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA ENTIDAD, POR MEDIOS ELECTRONICOS Y DE COMUNICACIÓN:

La Gobernación desarrollara una estrategia publicitaria dirigida a los usuarios de la página web institucional, con el fin de dar a conocer los trámites y servicios que ofrece la entidad por medios electrónicos. Esta estrategia se hará por medios virtuales, radiales, televisivos, prensa, voz a voz y propaganda.



NORMATIVIDAD SOBRE LA PARTICIPACION

A continuación se relacionan algunas de las normas existentes en el Estado Colombiano y que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de sus derechos y deberes frente al tema de la participación:

Constitución Política de 1991. 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.

Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario. Ley 962 de 2005, Ley Anti trámites.

Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

Ley 689 de 2001, por la cual se modifica parcialmente la ley 142 de 1994, ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

Ley 489 de 1998, Sistema de Desarrollo Administrativo.

Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos. Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento.

Ley 80 de 1993, sobre Contratación.

Ley 1150 de 2007, modifica la ley 80 de 1993 – contratación estatal. Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.

Ley 142 de 1994, ley de Servicios Públicos Domiciliarios. Ley 152 de 1994, ley Orgánica del Plan de Desarrollo.

Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción.

Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la ley 190 de 1995. Decreto 1429 de 1995, reglamentario de la ley 142 de 1994.



Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.

Decreto 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.

Decreto 1382 de 2000, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.

Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.



ESCENARIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

1.1 Mecanismos de participación

Para poder llevar a cabo el proceso de participación, la Gobernación de La Guajira acude a las herramientas consagradas en la Ley para tal fin.

Derecho de Petición: este mecanismo permite a los interesados elevar peticiones o solicitudes respetuosas a las autoridades administrativas con el fin de asegurar una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado, imponiendo de este modo, una obligación a cargo de la administración

Queja: Mecanismo mediante el cual un ciudadano pone 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 de un servicio público.

Reclamo: Mecanismo mediante el cual un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.

Solicitud de información: mecanismo mediante el cual el ciudadano solicita información acerca del que hacer de la entidad, bien sea desde el punto de vista técnico o administrativo.

Rendición de cuentas: La rendición de cuentas de la administración pública 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 una interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, buscando fortalecer la confianza con la sociedad y lograr cumplir con los objetivos de la política pública de transparencia.

Nota: En la Gobernación de La Guajira, estos mecanismos pueden hacerse efectivos mediante el diligenciamiento de los formularios electrónicos dispuestos para tal fin en la página web sección "servicios al ciudadano". También, por vía telefónica o acercándose a las sedes principales de la entidad y en las direcciones de las secretarías que están ubicadas en otras direcciones en la ciudad capital del Departamento de la Guajira.



1.2 Escenarios virtuales y presenciales para propiciar la participación ciudadana

Los mecanismos descritos anteriormente así como cualquier otro tipo de interacción que el ciudadano quiera realizar con la entidad se pueden llevar a cabo gracias a los diferentes mecanismos tanto presenciales como virtuales que tiene habilitados la entidad para tal fin:

1.2.1 Escenarios virtuales

El Sistema de Atención al Ciudadano es el punto principal de interacción virtual entre la comunidad y el Departamento de La Guajira, el cual le permite a los ciudadanos consultar las Notificaciones, Actas de conciliación, acceder a la información de empleos, contactarnos además consultar sus requerimientos en línea asociados con el sector y los servicios que presta la entidad.

Con la modernización del estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario disponer de unas instrucciones en cuanto a la página Web que permita a la ciudadanía hacer usos de esta herramienta para interactuar con la entidad, conocer la gestión de los procesos misionales y de apoyo y mejorar la relación con la Administración Departamental. Además en los próximos años este medio será uno de los que más utilicen los ciudadanos-clientes y eso es muy importante desarrollar una estrategia de difusión y promoción para pensionarla en la comunidad en general. Para ello la Gobernación cuenta la página web <http://www.laguajira.gov.co/> y para las Peticiones, Quejas y Reclamos, el Correo electrónico: contactenos@laguajira.gov.co y las notificaciones judiciales el correo: notificaciones@laguajira.gov.co.

Así mismo, el portal busca generar mejores procesos de comunicación e información con los ciudadanos de nuestra región, además de continuar con la política de transparencia en la gestión y demostrar que primero La Guajira como un compromiso con toda la ciudadanía.

Cabe resaltar que la página web como el primer paso del proyecto de gobierno en línea debe contener información clara, concisa y exacta. Además La información debe estar actualizada permanentemente



Por medio del portal se puede conocer más de la región, de la Administración; de sus proyectos, políticas, ejecutorías y eventos que ella realiza en pro de todos los ciudadanos.

También en el portal se busca recrear y mantener la imagen institucional de la Gobernación de La Guajira.

Además La Web debe ser el espejo de la Administración de La Guajira. Además Debe ser el punto cardinal y comunicador oficial de los desarrollos de nuestra Gobernación.

Página web – buzón PQRS: a través de la página web, la Gobernación de La Guajira ha habilitado un sistema de contacto e interacción con el ciudadano. Este se encuentra ubicado en el ítem PQRS del sitio web de la entidad.

En este espacio se encuentran diferentes áreas de destino como lo son: peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y tecnología.

Página web- chat: El chat permite comunicaciones de manera instantánea e interactiva a través de la página web. Los ciudadanos pueden comunicarse con la entidad a través de este mecanismo de lunes a viernes entre 3:00p.m.a 4:00p.m.

Redes Sociales: La entidad cuenta con presencia entre redes sociales: Facebook, Twitter y Youtube. A través de esos escenarios difunde no solo la información a los ciudadanos, sino también la interacción con estos, para lo cual ha establecido unos tiempos de respuesta a las solicitudes de información, inquietudes y en general, todo tipo de comunicación que se hace a través de estos canales. Los lineamientos que rigen el uso y actualización de redes sociales se encuentran en la Guía “Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado Colombiano”, disponible en la web del Programa de Gobierno en Línea. En general se ha establecido que no deben pasar más de cuatro días para dar respuesta a una inquietud generada por un ciudadano.



Escenarios Telefónicos

Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Administración Departamental, en nuestro Departamento se cuenta con varias líneas telefónicas de atención a la ciudadanía así:

- En la sede principal de La Gobernación de La Guajira están habilitadas en el Despacho las líneas telefónicas: 7282267,7272226y otra en la Secretaria General cuyo número es 7289080.
- La Secretaria de Salud Departamental cuenta con las siguientes líneas telefónicas: 7272294-7282275 y el fax 7286120.
- La Secretaria de Transito Departamental dispones de un Telefax y su número es: 7273852.
- En la oficina de pasaporte se cuenta con la línea 7274852.
- La Secretaria de Educación Departamental dispone de la línea telefónica en la oficina de atención al ciudadano cuyo número es 7275698.
- La dirección de Turismo cuenta con los teléfonos 7282046-7283781-7283782 y 7281015.



1.2.2 Escenarios presenciales

Lo integran todos los funcionarios de la Administración Departamental que prestan servicio a la comunidad, donde la Ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y recaudo de manera integral, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la Administración. El horario de atención es:

En la sede principal el horario de atenciones: Lunes a Viernes: 8:15a.m. a 12 pm y 2:15p.m. a 6:00 p.m., la ubicación de las oficinas es en la Calle 1 No. 6 – 05.

La Administración Departamental de La Guajira tiene actualmente varias dependencias separadas físicamente de su sede principal como lo son:

La Secretaria de Educación Departamental. Esta dependencia está ubicada Carrera 10 # _14ª-04 para facilitar el acceso de los usuarios y clientes a la nueva Unidad de Atención al Ciudadano, se implementó una herramienta de CRM (Customer Relation Ship Management), denominado SAC (Sistema de Atención al Ciudadano). El sistema permite registrar y consultar requerimientos, acceder a pantallas de auto consulta, acceso telefónico, atención en ventanilla, atención personalizada, entrega de documentos físicos y correo electrónico. El horario de atención al ciudadano es de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm hasta 6:00 pm.

En este sistema el ciudadano puede radicar requerimientos tales como: Consultas, Sugerencias, Quejas, Reclamos y radicar trámites en línea. Desde la comodidad de su casa u oficina, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail.

La Secretaria de Salud Departamental está ubicada en la calle 12 No. 8-19, Ingrid. Esta dependencia cuenta con un sistema de información para la atención a la comunidad denominado SGA. El horario de atención al ciudadano es de lunes a viernes de 8:00 am a 11:30 pm y de 2:00pm hasta 5:30pm.

La secretaria de Transito Departamental está ubicada donde la atención al ciudadano solo es presencial en las oficinas de su sede en la calle 12 con



carrera 5 Esquina, Sede Administrativa en la ciudad de Riohacha. El horario de atenciones: Lunes a Viernes: 8:15 a.m. a 12 M y 2:15 p.m. a 6:00 p.m.,

La dirección de turismo como dependencia de la secretaría de desarrollo económico está ubicada en la calle 1 antigua terraza marina, donde la atención al ciudadano la realizan sus funcionarios de manera presencial y telefónica en las oficinas de su sede principal. El horario de atención: Lunes a Viernes: 8:15 a.m. a 12 M y 2:15 p.m. a 6:00 p.m.,

La dirección de cultura se encuentra ubicada en la calle primera dentro del centro cultural del Departamento de La Guajira en el segundo piso. El horario de atención: Lunes a Viernes: 8:15 a.m. a 12 M y 2:15 p.m. a 6:00 p.m.

GLOSARIO

Ciudadanía - Ciudadano: Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

Servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.

Trámite: Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales hacen ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

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.

Quejas: Es la expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal. Las quejas se tramitan como averiguaciones disciplinarias de conformidad con la ley 734 por expreso mandato legal.

Reclamos: 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.



Sugerencias: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano tercero a la entidad para mejorar, agilizar, la calidad de los servicios, tramite y/o la atención al cliente.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional


FREDDY ENRIQUE DE ARMAS MEJIA
Secretario General