

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023



Gobernador de Boyacá
Ramiro Barragán Adame

Secretaria de Gobierno y Acción Comunal.
Anderson Rolando Mendivelso Mejía.

Dirección de Participación y Acción Comunal.
Servilio Caicedo Ulloa

Contenido

1- INTRODUCCIÓN	3
2- JUSTIFICACIÓN	3
3- OBJETIVOS	4
4- ALCANCE	4
5-DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
6- MARCO NORMATIVO.	12
7- CIUDADANOS: DERECHOS Y DEBERES.....	18
8- MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	18
9- MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
10- ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	24
11- PLAN DE ACCIÓN	27

INTRODUCCIÓN

Desde el Gobierno Departamental en cabeza del señor Gobernador Ramiro Barragán Adame, la Secretaría de Gobierno y Acción comunal a través de la Dirección de Participación y Acción Comunal del Departamento de Boyacá, en cumplimiento a lo que establece artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, con el fin de garantizar la Participación Ciudadana e informar los diferentes espacios que existen al interior de la Gobernación de Boyacá promoviendo la cultura de la información y la transparencia.

La Estrategia de Participación Ciudadana busca promover uno de los pilares fundamentales en el desarrollo de la gestión de la entidad fomentando la transparencia, eficacia y eficiencia tanto de los servicios como de las estrategias institucionales y un gran impulso en la democracia.

En tal sentido, la Estrategia de Participación Ciudadana contempla la relación directa con la ciudadanía, a través de herramientas mediante las cuales la ciudadanía pueda

- (1) presentar propuestas para la gestión.
- (2) opinar sobre los asuntos públicos.
- (3) exigir el cumplimiento de normas.
- (4) ejercer vigilancia y control sobre la atención de los servidores públicos hacia la ciudadanía.

El presente documento contiene el Marco Normativo, Derechos y Deberes, Mecanismos de Participación, Mecanismos de Atención al Ciudadano, garantizando el diálogo en doble vía que permita la interacción de la entidad y la ciudadanía en general para la vigencia 2023.

JUSTIFICACIÓN

El presente documento establece la Estrategia de Participación Ciudadana la cual busca promover de manera activa los espacios de dialogo que permitan informar y orientar al ciudadano en la toma de decisiones atreves de escenarios que garanticen la Participación Ciudadana en la Gobernación de Boyacá.

Desde el **Plan de Desarrollo Departamental PACTO SOCIAL POR BOYACÁ TIERRA QUE SIGUE AVANZANDO 2020-2023** centra la Participación Ciudadana como línea de acción a través de fortalecimiento de escenarios y espacios que permitan el fortalecimiento del dialogo, la transparencia, el control social entre el ciudadano y la entidad. Por lo anterior se hace necesario este documento de canal de comunicación al ciudadano para garantizar su derecho a la información de participación ciudadana.

OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la Estrategia de Participación Ciudadana en cada uno de los espacios diseñados por la Gobernación de Boyacá, facilitando la relación Estado-ciudadano.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Implementar la Estrategia de Participación Ciudadana de la Gobernación de Boyacá.
- ✓ Disponer de los diferentes espacios de interacción y diálogo promoviendo una activa participación mediante los canales presenciales y virtuales de la Entidad.
- ✓ Fortalecer los espacios de Participación Ciudadana entre la Gobernación de Boyacá y los ciudadanos.

ALCANCE

La Estrategia de Participación Ciudadana empleada para todos los servidores; funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la Gobernación de Boyacá teniendo en cuenta la misionalidad de la entidad de promover la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión pública, exceptuando aquellas dependencias que por la naturaleza de la información que manejan, se encuentran protegidas por la Política de Seguridad de la Información.

También hacen parte integral de la implementación y seguimiento de la política, la ciudadanía en general, como protagonistas activos del ejercicio de derecho a la participación y por la importancia de generar una comunicación efectiva entre la entidad y sus grupos de interés con procesos participativos ordenados y de realimentación permanente.

DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En búsqueda de darle cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1757 de 2015 en el artículo 2, referente a que todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Desde el gobierno departamental Boyacá Avanza liderado por el gobernador Ramiro Barragán Adame y a través del **Plan de Desarrollo Departamental PACTO SOCIAL POR BOYACÁ TIERRA QUE SIGUE AVANZANDO 2020-2023** se estableció la Participación Ciudadana como línea de acción programática en donde a través de la disposición de escenarios de construcción y participación comunitaria se promueva y se garantice el dialogo constante entre el Estado- ciudadano.

Así mismo, teniendo en cuenta que la Participación ciudadana es transversal a todas las áreas y sectoriales de la entidad, a continuación, se hace un análisis en el marco de los diagnósticos participativos que se recogieron de cada componente del Plan de Desarrollo en mención, en aras de tomar como punto de partida este importante instrumento de planeación y evidenciar los aspectos a mejorar para dar garantía de una efectiva participación ciudadana en la entidad, en los siguientes términos:

Frente a la participación ciudadana, el departamento de Boyacá, está compuesto por 13 provincias, con 123 municipios, donde gran parte de la extensión corresponde a zona rural, *“lo que genera dos factores que inhiben la adecuada articulación de las organizaciones comunitarias y de la sociedad civil con la administración departamental: el primer factor es la carencia de recursos para el desplazamiento y el segundo los tiempos de viaje desde algunos municipios a la ciudad de Tunja lo que implica que la cobertura de la atención de la Secretaría de participación y democracia no satisfaga en la totalidad las necesidades de la comunidad. Las zonas más afectadas por esta situación han sido los municipios de Cubará y Puerto Boyacá, y las provincias de La Libertad, Norte y Gutiérrez. Actualmente, en el departamento de Boyacá se cuentan con 2663 organismos comunales, dentro de las cuales hay 15.000 directivos y 135.000 afiliados aproximadamente”*. (Secretaría de Gobierno y Acción Comunal, 2020)

Si bien, está dentro de las estrategias fundamentales de enseñanza la capacitación en temas de proyectos rentables, funcionamiento y administración, *“es necesario acompañar y asesorar a los organismos para fortalecer de manera efectiva la estructura organizacional y apoyar el talento humano que hay dentro de ellas. Dichas estrategias van enmarcadas a la promoción y orientación de convenios con diferentes entidades, no solo para el aprovechamiento de presupuestos*

participativos sino para el desarrollo de la comunidad” (Secretaría de Gobierno y Acción Comunal, 2020)

Para el caso del componente de Educación “la satisfacción de la comunidad educativa frente al servicio prestado por la Secretaría de Educación alcanza un 96%, sin embargo, manifiestan que se deben implementar estrategias para mejorar ambientes físicos y entornos laborales que optimicen los procesos misionales de esta entidad” (Secretaría de Educación de Boyacá, Gestión educativa, 2019).

En el componente de Inclusión social, la sectorial correspondiente manifestó que “en torno a la accesibilidad a espacios físicos, información y comunicación, la Gobernación trabaja en contar con el servicio de interpretación de lengua de señas colombianas en sus eventos, no obstante, se deben hacer ajustes prioritarios en medios virtuales como la página web para mejorar el acceso a la información de las personas con discapacidad auditiva y visual”. (Secretaría de Integración Social, 2019).

Así mismo, respecto a la población diversa se menciona que sí bien “el departamento ha venido trabajando con la población LGBTI, en estrategias que permitan disminuir la discriminación y la estigmatización, se evidenció que en la actualidad se carece de información que oriente la adecuada toma de decisiones en pro de la población y se trabajará en el fortalecimiento institucional y organizacional” (Plan de Desarrollo Pacto Social por Boyacá, Tierra que sigue Avanzando, 2020).

En referencia al grupo poblacional de niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Se observó que se cuenta con un avance satisfactorio en materia de innovación para el acceso a trámites y servicios dispuesto por la Gobernación de Boyacá para el uso de las Comisarías de familia. De acuerdo con el diagnóstico de este subprograma del Plan de Desarrollo de la referencia, “para el proceso administrativo de restablecimiento de derechos, se han realizado diferentes eventos de actualización a los comisarios de familia, para lo cual se adelantó el diseño de un sistema de información denominado SIPARDNNA, el cual fue socializado a las distintas comisarías de familia. Se espera con esta herramienta garantizar un adecuado restablecimiento de derechos para la niñez y la adolescencia cuando han sido vulnerados”. (Gobernación de Boyacá, 2019).

En materia de interculturalidad, se señala que sí bien “se identifica que el principal problema de las comunidades indígenas del departamento concentradas en los municipios de Güicán, El Cocuy y Puerto Boyacá, radica en el acceso a la tierra, toda vez que están ubicados en propiedad privada, situación que no les permite cultivar la tierra, lo que ha dificultado generar producción para autoconsumo e ingreso económico de manera frecuente, lo que ha generado problemas nutricionales, de salubridad y de educación en estas comunidades”(Gobernación de Boyacá, 2019). En el marco de las estrategias adoptadas en el plan de desarrollo, se promocionará la identidad étnica y cultural, a través de la generación de acciones, instancias y mecanismos de participación, para la visibilización y el reconocimiento de Boyacá como departamento diverso, pluriétnico e incluyente.

En el sector Cultura, se evidenció que aun cuando se han hecho acompañamientos y desplegado estrategias de fortalecimiento del sector, para el caso de instancias obligatorias de participación como son los consejos municipales de cultura, existe una problemática alrededor de que *“el 71% de los consejeros municipales de cultural manifiestan que no tienen claridad sobre su rol y los objetivos de este espacio de participación. Con respecto a la funcionalidad de los consejos, el 14% de ellos operan con normalidad, el 49% lo hacen enfrentando dificultades y un 37% de ellos no lo hace. Lo anterior permite inferir en que los espacios de participación no operan adecuadamente, por lo cual se hace necesario fortalecerlos”* (Secretaría de Cultura y Patrimonio, 2019)

Respecto al Desarrollo agropecuario se identificó que, *“a pesar de los esfuerzos realizados en años anteriores, en el departamento aún no se visibiliza el rol de la mujer rural. Con relación a su nivel organizacional, su nivel de participación asociativa aún es baja, dado que tan solo se reportan 6 asociaciones de mujeres”* (ADR; FAO; Gobernación de Boyacá, 2019).

En lo que se refiere a instancias de participación con las que cuentan los productores del sector agropecuario y sociedad rural *“se encuentra el CONSEA, que es la máxima instancia compuesta por 36 miembros, seguida de la mesa de seguridad alimentaria, el Consejo Territorial de Planeación y Aso juntas; este último es un actor importante por su tamaño y presencia en territorio, que debe tomar mayor participación para el aporte al desarrollo del sector agropecuario y rural en alianza con los Consejos Municipales de Desarrollo Rural (CMDR)*. Muchos de los CMDR, no se encuentran activos y otros están en proceso de reactivación y creación en algunos municipios.

Finalmente, cabe resaltar que actualmente se sigue promoviendo la participación de la ciudadanía en las diferentes instancias de participación como los Consejos departamentales de Planeación, turismo, cultura, política social, paz, reconciliación y convivencia, juventud, discapacidad, víctimas, mujeres, seguridad social en salud, y a través de Comités y mesas departamentales como lo son el de discapacidad, LGTBI, trabajo infantil y protección al adolescente trabajador, seguridad turística, mesa de víctimas, comisión consultiva de comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras entre otros.

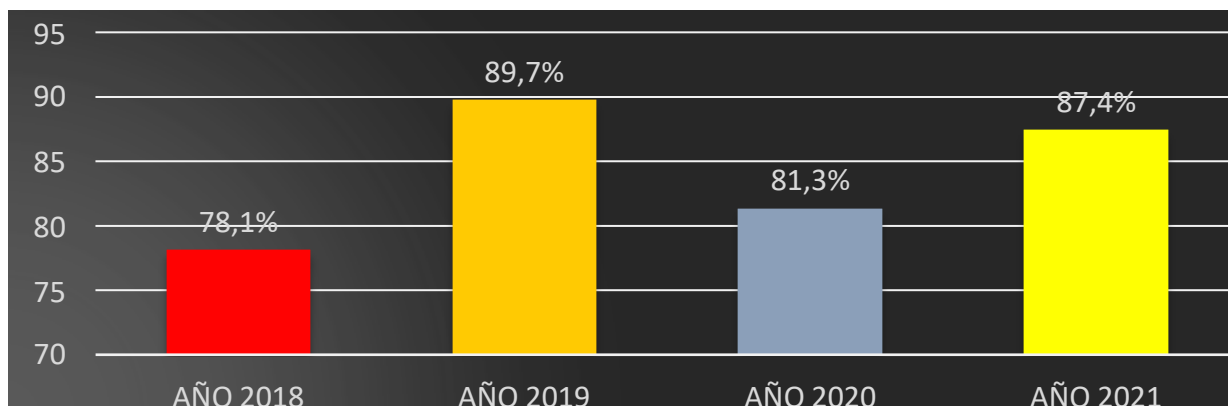
De esta manera la Gobernación de Boyacá busca garantizar la incidencia efectiva de los ciudadanos incluyendo diferentes espacios, mecanismos y canales para promover la Participación Ciudadana facilitando el dialogo permanente entre la entidad y la ciudadanía, generando buenas prácticas en la gestión institucional.

AUTODIAGNÓSTICO

La entidad cuenta con un instrumento de planeación creado por la Oficina Asesora de Métodos de Gestión adscrita a la Secretaría de Planeación. A través de este documento de autodiagnóstico, cada sectorial puede desarrollar un ejercicio de valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura el Modelo Integrado de Gestión y Planeación durante cada vigencia. Así mismo, esta herramienta tiene el propósito de que la entidad logre contar con una línea base respecto a los aspectos que se deben fortalecer y que deben ser incluidos en su planeación institucional.

Para el caso del diagnóstico sobre participación ciudadana se tomaron de referencia las recomendaciones expuestas y el plan de acción que hace parte integral de este documento, como insumo indispensable para plantear la estrategia de mejoramiento de este componente de participación ciudadana en la entidad.

Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública



Fuente: Departamento de la Función pública, resultados de medición, 2021. Consultado en línea: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

1.1. MATRIZ DOFA

Por último, teniendo en cuenta la información recolectada en los diferentes documentos técnicos que evalúan el avance de cumplimiento en la gestión pública de la entidad, se elaboró la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) la cual permitirá realizar un efectivo diagnóstico interno que servirá de insumo para la estrategia de Participación Ciudadana y el planteamiento de las acciones por parte de cada una de las sectoriales en el plan de acción, de la siguiente manera:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las sectoriales de la Gobernación de Boyacá cuentan con acciones de Participación Ciudadana en cada uno de las fases del ciclo de la gestión. - Identifican las actividades donde se involucra a los grupos de valor en temas en temas de Participación Ciudadana. - Convoca a los ciudadanos mediante los canales previstos por cada sectorial para la promoción de la Participación Ciudadana - Analizar por parte de la sectorial que ejecuto las actividades las Recomendaciones recibidas en el proceso de Participación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de conocimiento de los mecanismos de Participación ciudadana. - Desconocimiento de los ciudadanos y grupos de valor de la Participación Ciudadana en el ciclo de la Gestión. - Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de Participación ciudadana que permitan alimentar el próximo plan de participación. - Desconocimiento del procedimiento Plan de Participación Ciudadana de la Gobernación de Boyacá. - Involucrar a los ciudadanos en todo el ciclo de la Gestión pública

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los canales, espacios, mecanismos y medios (presenciales y virtuales) son idóneos para la promoción de la participación ciudadana. - Analizar por parte de la sectorial que ejecuto las actividades las recomendaciones recibidas en el proceso de Participación. - Fortalecer la comunicación continua con los grupos de valor facilitando espacios - Fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones. - Implementar acciones de dialogo que permita establecer con los grupos de valor acciones de mejora en la Gestión institucional. - Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a los servidores y contratistas sobre Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Control Social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja Participación Ciudadana y la falta de interés por los temas misionales de la entidad. - Falta de conocimiento de ciudadano para ejercer control social en la gestión publica

Fuente: Elaboración propia.

MARCO NORMATIVO.

A continuación, se relaciona la normatividad vigente que rige la garantía al derecho constitucional y legal de la Participación Ciudadana.

5.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

- **ARTICULO 1.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- **ARTICULO 2.** 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 defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.
- **ARTICULO 13.** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- **ARTICULO 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.
- **ARTICULO 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.
- **ARTICULO 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...)
- **ARTICULO 45.** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
- **ARTICULO 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos

públicos salvo los casos que establezca la ley.

- **ARTICULO 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
- **ARTICULO 87.** Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.
- **ARTICULO 95.** La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.

#5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

- **ARTICULO 88.** La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella.
- **ARTICULO 103.** Son Mecanismos de Participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.
- **ARTICULO 104.** El presidente de la República, con la firma de todos los ministros y previo concepto favorable del Senado de la República, podrá consultar al pueblo decisiones de trascendencia nacional. La decisión del pueblo será obligatoria. La consulta no podrá realizarse en concurrencia con otra elección.
- **ARTICULO 105.** Previo cumplimiento de los requisitos y formalidades que señale el estatuto general de la organización territorial y en los casos que éste determine, los Gobernadores y Alcaldes según el caso, podrán realizar consultas populares para decidir sobre asuntos de competencia del respectivo departamento o municipio.
- **ARTICULO 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de Participación Ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.¹

¹ Constitución Política de Colombia. Consultado en línea: <http://www.secretariassenado.gov.co/constitucion-politica>

5.2. LEYES

- **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- **Ley 190 de 1995.** Artículo 51 Con fines de control social y de Participación Ciudadana, que permitan vigilar la gestión pública, a partir de la vigencia de la presente Ley, las alcaldías municipales y distritales y las oficinas o secciones de compras de las gobernaciones y demás dependencias estatales, estarán obligadas a publicar en sitio visible de las dependencias de la respectiva entidad (...)
- **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 política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 498 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 la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- **Ley 850 de 2003.** por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
ARTÍCULO 6: Objetivos: b) Fortalecer los procesos de Participación Ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones, en la gestión de los asuntos que les atañen y en el seguimiento y control de los proyectos de inversión.
- **Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- **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.
- **Ley 1437 del 2012.** Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- **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 y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.²

5.3. 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 1382 de 2000.** “Por la cual establece reglas para el reparto de la acción de tutela”.
- **Decreto 1538 de 2005** “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”.
- **Decreto 2623 de 2009.** “Por el cual se crea el Servicio Nacional de Atención al Ciudadano”.
- **Decreto 2641 de 2012.** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **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 2482 de 2012.** “Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Incluye la estrategia de Participación Ciudadana en la gestión como uno de los componentes de la Política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano”.

² Consultado en línea: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/>

- **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 - **ARTICULO 6 Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea – N 5. Construcción colectiva:**
Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.
- **Decreto 103 de 2015.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 035 de 2021**
“Por medio del cual se reglamenta y modifica el decreto de operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, al interior de la Gobernación de Boyacá y se dictan otras disposiciones”.

5.4. CONPES

- **CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **CONPES 3072 de 2000.** Agenda de conectividad.
- **CONPES 3650 de 2010.** Importancia 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 y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de UDS 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.

5.5. JURISPRUDENCIA RELACIONADA

- **Sentencia C-150 del 28 de abril de 2015.** “Proyecto de ley estatutaria sobre Mecanismos de Participación Ciudadana”.³

³ CORTE CONSTITUCIONAL COLOMBIANA. Consultado en línea:

<https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2015/C-150>

5.6 DOCUMENTO DE PLANEACIÓN

- PLAN DE DESARROLLO 2020-2023 PACTO SOCIAL POR BOYACA: TIERRA QUE SIGUE AVANZANDO.
- ESTRATEGIA DE PARTICIACION CIUDADANA 2022.

CIUDADANOS: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

A continuación, se señalan los Derechos y Deberes de los Ciudadanos en el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana y de acuerdo a lo señalado en la Ley 1437 de 2011.

Los ciudadanos tienen Derecho a:

- Tener un trato con digno y respetuoso.
- Requerir transparencia en cada uno los procedimientos que tiene la entidad.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por los medios que tenga la Gobernación de Boyacá
- Recibir una respuesta adecuada y oportuna en los plazos establecidos por la ley.
- Exigir la confidencialidad de la información y de sus datos.

Los ciudadanos tienen los Deberes de:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo con lo expuesto, la Gobernación de Boyacá, a través de la presente Estrategia describe los mecanismos para la Participación Ciudadana con los que cuenta la Entidad. Estos Mecanismos de Participación “*Son herramientas que posee la ciudadanía para dar su opinión y tomar decisiones relevantes para la construcción de la sociedad*”⁴. Esto sin perjuicio de los mecanismos legales y constitucionales que tienen los ciudadanos en el ejercicio de la participación.

- **ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO:** Su objetivo es otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume esta condición.
- **ACCIÓN DE TUTELA:** Mecanismo a través del cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando éstos son vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley.
- **AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS:** Se refiere a uno de los espacios para rendir cuentas, es un encuentro de reflexión sobre los resultados de la gestión de un determinado periodo de tiempo, en el cual se presentan avances de la ejecución del plan de desarrollo para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.
- **CONSULTAS VERBALES O ESCRITAS:** Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su proceder sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias.
- **DENUNCIAS:** De acuerdo con lo establecido en la Ley 906 de 2004, toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, este proceso se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio permitido que lleve a la identificación del autor.
- **DERECHOS DE PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivo de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- **QUEJA:** Toda expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con

la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que desarrollan una función estatal y requiere una respuesta dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

- **RECLAMO:** Se presenta en forma verbal, escrita o en medio electrónico, como

⁴ mecanismos de participación ciudadana,

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335> una expresión de insatisfacción por la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad.

- **RENDICION DE CUENTAS:** Deber que tienen las autoridades de la administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.
- **SUGERENCIA:** Expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más Participativa la Gestión Pública.
- **TRÁMITE:** Conjunto de acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **VEEDURIAS CIUDADANAS:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la Gestión Pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y Órganos de control.

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se relacionan los canales dispuestos por la entidad para la atención al ciudadano y recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública.

CANALES DE ATENCIÓN

La Gobernación de Boyacá pone a disposición, los siguientes canales de atención para acceder a información sobre trámites y servicios de la Entidad, así como presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre nuestro actuar.

<p> CANALES PRESENCIALES</p> <p>Radicación general y solicitudes escritas</p> <p>Centro de Servicio al Ciudadano "Palacio de la Torre" Calle 20 No. 9 - 90 Primer Piso, Tunja-Boyacá.</p> <p>Secretaría de Salud Parque Santander - Carrera 12 N° 21 - 104, Tunja-Boyacá.</p> <p>Secretaría de Educación Carrera 10 N° 18-68, Tunja-Boyacá.</p>	<p> CANALES TELEFÓNICOS</p> <p>Gobernación de Boyacá Conmutador (608) 7420150 - 7420222</p> <p>Secretaría de Educación (608) 7420200</p> <p>Secretaría de Salud (608) 7420111</p> <p>Centro de Relevó Llamadas únicamente para personas con discapacidad auditiva. 310 315 7380 - Opción 1</p>	<p> CANALES VIRTUALES</p> <p>Página Web: www.boyaca.gov.co</p> <p>Página Web - Secretaría de Educación: http://sedboyaca.gov.co/</p> <p>Correo Institucional contactenos@boyaca.gov.co sac@sedboyaca.gov.co</p> <p>Notificaciones Judiciales dirjuridica.notificaciones@boyaca.gov.co</p> <p>El portal web se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestionan dentro de los días hábiles, según el horario de atención.</p>
--	---	---

Horario de atención Lunes a viernes De 8:00 a. m. a 12:00 m. De 2:00 p.m. a 6:00 p.m.


Gobernación de Boyacá



@Gobboyaca



Secretaría
General



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Estrategia de Participación Ciudadana de la Gobernación de Boyacá está basada en la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG dispuesto por la Función pública, que tiene como objeto “*diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la Participación Ciudadana en todo el ciclo de la Gestión pública*”.⁵

⁵ Función Pública. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. La política de Participación Ciudadana en el marco del MIPG. En: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>

Esta Estrategia se desarrollará mediante Planes de Acción Anuales, en los cuales se incluirán las acciones encaminadas al fortalecimiento de los componentes de la estrategia de participación, el botón participa y al cumplimiento de los objetivos de la Política. A continuación, se relacionan los seis (6) componentes de la Estrategia de Participación Ciudadana de la Gobernación de Boya



La Participación para el diagnóstico e identificación de problemas es la vinculación de ciudadanos e interesados, en el proceso de recolección de información y análisis de esta, para identificar y explicar los problemas que les afecta directa o indirectamente, aportando datos, ideas, hechos, experiencias y propuestas para la caracterización de la situación abordada, permitiendo identificar problemáticas y las necesidades entorno a las mismas.



Es un Mecanismo mediante el cual la ciudadanía e interesados deciden el rumbo de las políticas, planes, programas, proyectos o trámites asegurando la orientación de los mismos. Pueden dialogar en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuesta.



Es un Mecanismo de Participación que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de los mismos o la toma de decisiones.



Es la búsqueda e identificación de las soluciones a problemáticas se pueden lanzar convocatorias abiertas para dar solución, de manera creativa, a problemáticas sociales específicas y para contribuir al mejoramiento de los servicios del Estado a través de procesos de colaboración con actores externos.



Es un proceso permanente mediante el cual las entidades y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión

- Parte de la promoción del diálogo.
- Es una expresión de control social.
- Conjunto de acciones de petición de información y explicaciones, así como de evaluación de la gestión.



Es tanto un Derecho como un Deber de los ciudadanos, *se puede hacer de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, para vigilar la gestión pública y sus resultados*⁶.

⁶ Ley 1757 de 2015, Ley de Participación Ciudadana, Art 60 y 61.

PLAN DE ACCIÓN

El Plan de Acción de la Estrategia de Participación Ciudadana se realizará con la construcción de las acciones de cada una de las sectoriales de la Gobernación de Boyacá, para conocimiento de la ciudadanía en general quienes pueden realizar observaciones, comentarios y/o aportes que ayuden a construir mejoras en la gestión pública de la entidad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Director de Participación y Acción Comunal Profesionales de Apoyo	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño