



PLAN DEPARTAMENTAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



PLAN DEPARTAMENTAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

GOBERNACIÓN DE SANTANDER

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana se constituye en un componente relevante para fortalecer los ámbitos de relacionamientos democráticos y transparentes entre la Administración Departamental y la ciudadanía, con el fin de asumir conjuntamente los retos. Por tal razón, es necesario fomentar un gobierno abierto a la ciudadanía que mejore la confianza en las instituciones y genere valor público, a través de un conjunto de estrategias y mecanismos basados en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación, con los que, además, sea posible construir con inteligencia colectiva, fomentar la vigilancia ciudadana en los recursos públicos, volver útil y aprovechable la información pública e implementar servicios orientados a una buena experiencia del usuario.

En este sentido, y en el marco de la transparencia y de la política de participación ciudadana en la gestión pública, se debe diseñar e implementar una estrategia de participación ciudadana, una estrategia de rendición de cuentas y el plan de anticorrupción y atención al ciudadano. Estos tres mecanismos, además de ser parte de su responsabilidad pública, facilitan un diálogo participativo, propositivo e incidente de la Entidad con la ciudadanía, los grupos de interés, las veedurías ciudadanas, los entes de control, la academia y otras entidades.

El Plan de participación ciudadana de la Gobernación de Santander tiene en cuenta lo estipulado en la Política de participación ciudadana en la gestión pública que busca “fortalecer la relación del Estado con el ciudadano, mediante espacios de diálogo que permitan identificar sus intereses, preferencias y necesidades reales, de la tal forma que las entidades y organismos del estado puedan desarrollar políticas, productos y servicios de calidad que generen resultados concretos a sus necesidades, en términos de gobernanza, buen gobierno, transparencia y bienestar general de los ciudadanos” (MIPG Dimensiones).

El presente documento define los objetivos, lineamientos, alcances, estrategias y el cronograma para orientar el componente de participación ciudadana en las acciones y/o instrumentos institucionales, de manera que se desarrollen espacios de participación y comunicación que se articulen con las políticas y disposiciones normativas vigentes.

Finalmente, la Gobernación de Santander reafirma su compromiso de generar, facilitar y promover espacios de participación ciudadana, virtuales y presenciales, en los que se informen, consulten y discutan temas de importancia para la gestión pública.

1. Objetivo general

Orientar el diseño, implementación y seguimiento de acciones de participación ciudadana de la Gobernación de Santander, que fortalezcan la gestión pública, de acuerdo con las normas, políticas y lineamientos vigentes.

2. Objetivos específicos

- Establecer una hoja de ruta para la programación y seguimiento al Plan de participación ciudadana de la Gobernación de Santander
- Definir mecanismos y espacios de participación ciudadana para realizar ejercicios de consulta, diálogo y control social con grupos de interés, que permitan fortalecer la gestión y mejorar la experiencia de relacionamiento de la ciudadanía con la Entidad.
- Mejorar el contenido de la información que se entrega a los ciudadanos, consolidando procesos de generación de información comprensibles, actualizados y oportunos.
- Fortalecer el contacto permanente con la ciudadanía, conocer su percepción, con el fin de ofrecer los medios necesarios para socializar la información, garantizando la comunicación en doble vía.

3. Alcance

Establecer los lineamientos y el marco de la participación ciudadana, con el fin de definir las acciones específicas del Plan en cada vigencia (cronograma), incluyendo el monitoreo y seguimiento de estas.

4. Marco legal

El presente Plan establece las estrategias, alcances, criterios y parámetros mínimos para el desarrollo de las actividades de participación que se realizan en el marco de la gestión de la Gobernación de Santander. No obstante, cada dependencia debe diseñar cada ejercicio susceptible de participación ciudadana dentro del marco normativo vigente para tal fin.

La participación ciudadana se aborda como la forma en que la ciudadanía toma parte en la definición, elaboración y control social de la gestión, más allá de las formas de participación vinculadas a los procesos electorales (a través de mecanismos reconocidos institucionalmente) y los mecanismos jurídicos de control social existentes para tal fin como tutela, derecho de petición, acción de cumplimiento, queja, reclamo, solicitud de información y veedurías ciudadanas. En este sentido, existe un pronunciamiento de la Corte Constitucional:

“La Constitución Política de 1991 presenta, como una de sus principales características, la de garantizar la denominada democracia participativa, esto es, la ampliación de los espacios democráticos para darle a los asociados la oportunidad

no solo de elegir a sus mandatarios, sino también la de participar más directa y frecuentemente en las actividades políticas y en la toma de decisiones que afecten a la comunidad. Cabe agregar que este concepto no se contrapone al de la democracia representativa; por el contrario, se complementan logrando así que el pueblo, titular originario de la soberanía, pueda escoger -mediante el sufragio universal- a sus gobernantes y, a su vez, cuente con los mecanismos jurídicos propios que garanticen su vinculación con los asuntos que le afectan directamente y en cuya solución se encuentra comprometido” (C-089A de 1994).

Por su parte, la Constitución Política de Colombia incluye entre los fines esenciales del Estado el de facilitar la participación de todas las personas en las decisiones que las afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (artículo 2). En desarrollo de la Constitución Política, la Ley 489 de 1998, en sus artículos 3, 4 y 32, establece que todas las entidades y los organismos tienen la obligación de desarrollar su gestión de acuerdo con los principios de la democracia participativa y la democratización de la gestión pública, consagrados en la Constitución Política; y menciona acciones para lograrlo.

En el mismo sentido, se aprobó la Ley Estatutaria 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación ciudadana”, que plantea, entre otros aspectos, que: todo Plan de Desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que las afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia; es derecho de la ciudadanía (...) participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político, así como, ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio y, las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse de acuerdo con los temas que son de su interés incentivar; es deber de las administraciones nacionales, departamentales, municipales y distritales garantizar la participación ciudadana en los temas de planeación del desarrollo, de políticas sociales, de convivencia ciudadana y reconciliación, y de inclusión de poblaciones tradicionalmente excluidas (artículos 2, 102 y 104).

De lo anterior se concluye que, toda la ciudadanía tiene el derecho y el deber constitucional de participar de la gestión pública a través de espacios que le permitan ser parte de la discusión y de la toma de decisiones. Para ello, las diferentes entidades u organismos estatales deben crear los mecanismos que permitan hacer visibles los asuntos de interés público.

Para la materialización de este derecho, la ley asigna a las entidades estatales la responsabilidad de suministrar oportunamente toda la información que no goce de

reserva constitucional o legal a las personas, además de propiciar los mecanismos efectivos de participación donde se den condiciones idóneas para la discusión de los temas de su interés dentro la Administración Pública. Sin embargo, esto no desconoce el deber por parte de los ciudadanos de hacer un buen uso de este derecho².

5. Principios

En las diferentes acciones de participación que realice la Gobernación de Santander se espera que se contemplen de manera transversal como mínimo los siguientes principios:

- **Pertinencia:** disponer de espacios y mecanismos de participación que se articulen de manera coherente y continua con el ciclo de gestión pública.
- **Representatividad:** reconocer las diferentes formas de expresión y organización ciudadana, brindando las garantías para su involucramiento en procesos participativos.
- **Calidad:** los equipos de trabajo, recursos, información, herramientas y metodologías son adecuados y suficientes para garantizar la organización, operatividad y transparencia del proceso participativo.
- **Deliberación:** la estrategia de participación recoge y analiza pertinencia y viabilidad de los diferentes aportes presentados por la ciudadanía, establece acuerdos y asume compromisos.
- **Incidencia:** el proceso participativo permite mejorar los servicios y apuestas de la Entidad, al tiempo que genera valor para los actores en términos de cualificación, fortalecimiento, visibilidad, innovación social, etc.

6. Autodiagnóstico de participación ciudadana

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de la dimensión Gestión con valores para resultados y de la política de participación ciudadana en la Gestión Pública, para la formulación del Plan de participación ciudadana 2021 - 2023, se diligenció un autodiagnóstico que permitió identificar el avance de las actividades de la política de participación ciudadana durante el año 2020 y como resultado se obtuvo un aumento del 11% pasando del 71,1% en el año 2019 al 82,1 al año 2020 como lo muestra el siguiente gráfico.



III. Índices de las políticas de gestión y desempeño



Fuente: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZGE2MzQ1YTQtYWV3ZC00YTdiLWJkY2ltNzI2YmU3YzQ1ZTk5IiwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi1iNTIwLTIhNjc1YWQxZGYxNiIsImMiOiJlR9&pageName=ReportSection396d1cd03a850a004c59>

A partir del avance obtenido, de manera transversal con el sistema integrado de gestión se realizó el plan de Acción con el fin establecer las actividades en pro de mejorar el avance en la política de participación ciudadana para el periodo 2021 – 2023, con el propósito de mejorar el índice de gestión y desempeño y generar resultados que atiendan el Plan de Desarrollo de la Gobernación de Santander y resuelva las necesidades de los ciudadanos, se realizó el autodiagnóstico revisando 31 actividades en 6 categorías, las cuales se continúan trabajando para lograr los objetivos planteados para el periodo.

Análisis DOFA en Participación Ciudadana

A continuación, se presenta un breve análisis del estado de Participación Ciudadana en la

Gobernación de Santander utilizando una matriz DOFA:

Tabla No 1 DOFA – Participación Ciudadana

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
- En la entidad no se tienen documentadas las necesidades de los grupos de valor y grupos de interés	- El reconocimiento que tiene la Gobernación como líder en materia de gestión gubernamental, que permite su relacionamiento	- Existencia de tecnología, información y comunicaciones (Tics) para promocionar el proceso de Participación	- Desconocimiento por parte de la ciudadanía en general sobre el tema de la misionalidad de la Gobernación

<p>en materia de Participación Ciudadana.</p> <p>- Falta Estandarizar formatos internos de reporte de las actividades de Participación Ciudadana</p>	<p>con diferentes grupos de valor.</p> <p>- La Gobernación actualmente, dispone de mecanismos para que los grupos de valor y grupos de interés participen</p> <p>- Realizar la caracterización de los usuarios y grupos de interés, usuarios de los trámites y servicios que ofrece el Departamento</p> <p>- Complementar y robustecer el Plan Departamental de Participación Ciudadana, que fortalezcan la gestión pública.</p>	<p>Ciudadana y promover los espacios de interlocución alternativos con nuestros grupos de valor y grupos de interés.</p> <p>- La Gobernación ha analizado e incorporado en su quehacer institucional muchas de las recomendaciones derivadas de cada espacio de diálogo y Rendición de Cuentas que ha realizado.</p> <p>- Estrategia de participación Ciudadana articulada.</p> <p>- Conocimiento de la Entidad del estado de la participación ciudadana y de los diagnósticos realizados a partir del MIPG</p> <p>- Modelos de participación realizados a través de la formulación de la política pública para la gestión, en las etapas del Ciclo de Gestión Pública:</p>	<p>de Santander, que no fomenta la Participación Ciudadana.</p> <p>- Existe normatividad e información sobre el tema de Participación Ciudadana, pero hace falta generar una cultura sobre ella, que permita materializar lo normativo en la práctica tanto por parte de los servidores como por parte de la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés.</p>
--	--	---	---

7. Canales de Acceso a la Información, trámites y servicios de la Gobernación de Santander

CANALES DE ACCESO A LA INFORMACION

De conformidad con la Ley 1712 del 6 de marzo 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", al Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", al Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" y la Resolución MinTIC 3564 de 2015, "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública", la Gobernación de Santander pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la siguiente información con el ánimo de garantizar el derecho de acceso a la información pública:

Resolución No.09887 de 2018 - Por la cual se crea el Equipo Interno de Gestión por la Transparencia de la Gobernación de Santander, se designan sus integrantes, funciones y se dictan otras disposiciones

Resolución No.10106 de 2018 - Por la cual se adoptan los instrumentos de la Gestión de Información Pública en el Departamento de Santander

Los diferentes canales de Acceso a la información con que actualmente se cuenta y se encuentran publicados en la página web de la gobernación más exactamente en el link <https://www.santander.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica> son los siguientes:

1. MECANISMOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO

1.1. Sección particular:

Estimado ciudadano: La Gobernación de Santander ha destinado este botón de transparencia para facilitar el acceso a la información de interés público que genera la Entidad. Lo invitamos a conocer su contenido.

1.2 Mecanismos para la atención al ciudadano:

- a. Espacios físicos destinados para el contacto de manera presencial
- b. Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional
- c. Correo electrónico institucional
- d. Correo físico o postal
- e. Formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

1.3 Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público

1.4 Correo electrónico para notificaciones judiciales:
notificaciones@santander.gov.co

1.5 Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales

Manual de Políticas de Seguridad Digital y Privacidad de la Información

Internamente las diferentes secretarías o dependencias tienen comunicación interna a través de la plataforma FOREST que se encuentra articulada por medio de la dirección de atención al ciudadano.

CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el propósito de generar espacios de participación e interacción con sus grupos de interés, la Gobernación de Santander ha establecido los siguientes medios: presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales se puede acceder a la información de la Entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros.

a) Canal presencial:

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y OFICINA FOREST

Edificio Gobernación de Santander




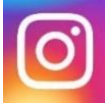

Calle 37 #10 -36, Bucaramanga, Santander

Lunes a viernes de 7:30 am. a 12:00 m. y de 1.00 pm a 5:00 pm

Teléfono: (7) 6339666

b) Canales virtuales:

La Gobernación de Santander tiene espacios virtuales disponibles como: foros, chats y redes sociales, los cuales brindan la posibilidad de intercambiar opiniones con diferentes personas y sobre diferentes temáticos con un lenguaje claro y respetuoso.

MECANISMO	URL
Página Web	https://www.santander.gov.co/
 YouTube	https://www.youtube.com/channel/UCL3dbUV4h4FsLdh_G04mOfg
	https://www.facebook.com/GobernacionSantander
	MAURICIO AGUILAR HURTADO @MAguilarHurtado
	https://www.instagram.com/gobernaciondesantander/?hl=es-la <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gobernador @mauricioaguilarh ✓ Gestora Social @gennysarmiento
 Sistema de Automatización de Procesos y Documentos	http://forest.santander.gov.co:8080/forest/index2.jsp?newInterfac e=1&tab=1
Correos Electrónicos	Info@santander.gov.co notificaciones@santander.gov.co conciliaciones-santander@santander.gov.co
Líneas Telefónicas	(+57 7) 6910880 Tel (PBX) Secretaría de Salud: (+57 7) 6970000 Fax: (+57 7) 633 9889
Encuestas	ENCUESTAS: Mediante correo electrónico. Nota: Desde la Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano, se tiene planeado crear un link para dar mayor facilidad al Ciudadano, y a la vez cumplir con las medidas de prevención contra el covid 19.

TRÁMITES Y SERVICIOS

TRAMITES

Número	Dependencia	Nombre Tramite
19854	Secretaria de Educación	Pensión de jubilación para docentes oficiales
22509	Secretaria de Hacienda	Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo
20687	Secretaria de Educación	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
67533		Concepto sanitario
19682	Secretaria de Educación	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial
20926	Secretaria de Educación	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos
16827	Secretaria de Hacienda	Sobretasa departamental a la gasolina motor
6115	Secretaria de Salud	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos
18631	Secretaria de Educación	Cambio de sede de un establecimiento educativo
14887	Secretaria de Hacienda	Impuesto al degüello de ganado mayor
10922	Secretaria del Interior	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
23216	Secretaria de Salud	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas
16286	Secretaria de Salud	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud
22962	Secretaria de Educación	Certificado de paz y salvo
19536	Secretaria de Educación	Cesantías parciales para docentes oficiales
20426	Secretaria de Educación	Autorización de calendario académico especial
17289	Secretaria de Educación	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título
75593	Secretaria de Salud	Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante
18624	Secretaria de Hacienda	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero
14886	Secretaria de Hacienda	Tornaguía de reenvíos
14888	Secretaria de Hacienda	Impuesto sobre vehículos automotores
19893	Secretaria de Educación	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales
18595		Legalización de las tornaguías
10972	Secretaria del Interior	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado

21118	Secretaria de Educación	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
20394	Secretaria de Educación	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado
18978	Oficina Jurídica	Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte
60766	Secretaria de Salud	Inscripción en el registro de talento humano en salud
18622	Secretaria de Hacienda	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de origen extranjero
20556	Secretaria de Educación	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial
20009	Secretaria del Interior	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
14585	secretaria de salud	Credencial de expendedor de drogas
14532	Secretaria de Educación	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado
19708	Secretaria de Educación	Cesantía definitiva para docentes oficiales
14594	Secretaria de Hacienda	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional
23220		Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas
58099	Secretaria de Educación	Certificado de factor salarial y tiempo de servicio
22399	Secretaria de Educación	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
17291	Secretaria de Educación	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media
14597	Secretaria de Hacienda	Tornaguía de tránsito
14596	Secretaria de Hacienda	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias
19698	Secretaria de Educación	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido
20561	Secretaria de Salud	Impuesto de loterías foráneas y sobre premios de lotería
19868	Secretaria de Educación	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales
19791	Secretaria de Educación	Pensión de jubilación por aportes
10948	Secretaria del Interior	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado

19876	Secretaria de Educación	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales
6110	Secretaria de Hacienda	Impuesto de registro
19037	Oficina Jurídica	Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte
19853	Secretaria de Educación	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales
19715	Secretaria de Educación	Reliquidación pensional para docentes oficiales
20166	Secretaria de Hacienda	Anulación de las tornaguías
11004	Secretaria del Interior	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado
19078	Secretaria de Salud	Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio
20540	Secretaria de Educación	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos
14557	Secretaria de Salud	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo
20332	Secretaria de Educación	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
19097	secretaria de salud	Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud
20224	Secretaria de Hacienda	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo
16288	secretaria de salud	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud
20542	Secretaria de Educación	Cambio de propietario de un establecimiento educativo
22780	Secretaria de Hacienda	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago
19678	Secretaria de Educación	Ascenso en el escalafón nacional docente
14881	Secretaria de Hacienda	Tornaguía de movilización
18621	Secretaria de Hacienda	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero
20543	Secretaria de Educación	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales
23215	Secretaria de Salud	Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano
60793	Secretaria de Salud	Inscripción de sujetos y objetos de inspección, vigilancia y control sanitaria
14524	Secretaria de Salud	Registro y autorización de títulos en el área de la salud

75594	secretaria de salud	Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante
19134	secretaria de salud	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial
21120	Secretaria de Educación	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado
19041	Oficina Jurídica	Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte
17290	Oficina Jurídica	Cancelación de la personería jurídica de ligas y clubes deportivos
20010	Secretaria del Interior	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
16284	Secretaria de Salud	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos
22630	Secretaria de Hacienda	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
11366	Secretaria de Hacienda	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales
18633	Secretaria de Educación	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado
14588	Secretaria de Hacienda	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional
6118	Secretaria de Hacienda	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido
19110	Secretaria de Salud	Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial
23206	Oficina Jurídica	Certificación de existencia y representación legal de las ligas y asociaciones deportivas
20337	Secretaria de Educación	Ampliación del servicio educativo
19981	Secretaria de Educación	Sustitución pensional para docentes oficiales
16285	Secretaria de Salud	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas de servicio social obligatorio
21124	Secretaria de Hacienda	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios
	Secretaria de Salud	Expedición concepto(s) sanitario favorable, condicional o desfavorable
	Secretaria de Salud	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial
	Oficina Jurídica	Aprobación de reformas estatutarias de ligas y asociaciones deportivas

SERVICIOS:

- a. Liquidación impuesto consumo
- b. Liquidación de estampillas
- c. Liquidación impuesto vehículo
- d. Consulta de licor legal
- e. Pasaporte

8. Espacios de participación ciudadana

La Gobernación de Santander cuenta con tres mecanismos de relacionamiento con la ciudadanía para desarrollar acciones de participación ciudadana, a saber:

- **Instancias de participación:** “es el punto de encuentro entre la administración pública y la ciudadanía en donde a través de procesos de diálogo, deliberación y concertación, se determinan acciones en procura del bienestar general. Es en este espacio en donde se concretan y se hacen objetivas las políticas públicas, y las agendas públicas, en el contexto de gobernanza y gobernabilidad. La administración nacional, departamental, distrital o local reglamenta la conformación de las instancias mediante actos administrativos.

- **Acciones de participación:** son el conjunto de objetivos, alcances y actividades de participación asociadas a los procesos de gestión de la Secretaría General, desarrolladas con y para los grupos de interés, en cada vigencia, con el propósito de democratizar y mejorar la gestión institucional en cumplimiento de la misionalidad de la Entidad.

- **Rendición de cuentas:** en el marco de la Estrategia de rendición de cuentas de la Entidad, fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos” (Manual de rendición de cuentas).

Espacios de participación ciudadana

Reunión ciudadana: Son espacios de encuentro que permiten a la ciudadanía dar de viva voz o por escrito sus opiniones, propuestas y aportes sobre un tema o asunto específico. En general, el papel de los actores al interior de las reuniones requiere

de roles activos de los participantes, pero no necesariamente exige la participación dinámica de la totalidad o mayoría de los mismos.

Taller: Un taller implica un trabajo creativo y concreto para encontrar soluciones nuevas e innovadoras a problemas sociales o de interés para la ciudadanía con los aportes de todos los actores participantes. Es una metodología que contribuye, mediante estrategias de pedagogía social, a facilitar la comprensión de la información técnica, el intercambio de saberes y la construcción de apuestas y consensos colectivos. El resultado de un taller es un compromiso de los actores involucrados para desarrollar las actividades, planes de trabajo o soluciones acordadas.

Recorridos: Permiten, mediante el tránsito colectivo de los distintos actores involucrados en el proceso participativo, reconocer los territorios que son objeto de un instrumento de planeación o de política pública con el propósito de identificar hitos, centros de interés, establecer imaginarios del territorio y de ciudad, verificar situaciones y problemáticas identificadas con anterioridad. En la mayoría de casos se emplean como complemento a herramientas de diagnóstico, seguimiento y evaluación de acciones de transformación del territorio.

Mesas de trabajo: Es una experiencia de trabajo colectivo, donde hablar y escuchar activamente, dar y recibir, argumentar y contra-argumentar, defender posiciones y buscar consensos tiene el propósito de establecer criterios, parámetros, hojas de ruta, cronogramas y agendas de trabajos, entre otras. En este escenario, el resultado debe ser un compromiso de los actores involucrados para poner en marcha las acciones acordadas.

Espacio o escenario virtual – TIC: Hace referencia a todos aquellos medios que tienen como eje central un mecanismo que requiere soporte tecnológico para su producción y realización. Como espacios de participación virtual se han catalogado aquellos relacionados con internet como foros virtuales, chats, conversaciones en línea, teleconferencias, facebook live, entre otros. Cabe destacar que deben implicar una interacción entre la Administración y la ciudadanía, que puede llevar a establecer compromisos posteriores. En este escenario es necesario responder a las preguntas e inquietudes de los participantes en tiempo real o en un momento posterior (a muy corto plazo).

Foros: El foro está diseñado para que los actores vinculados al ejercicio participativo se constituyan en una voz independiente, que pueda representar los intereses del conjunto de una comunidad un tema en particular. Es el escenario de divulgación de ideas y puntos de vista generales sobre asuntos o problemáticas, donde la población local participante escucha y hace preguntas de manera organizada.

Participación vía medios de comunicación: Hacer referencia a la posibilidad de participar en programas de televisión, radio u otros medios de comunicación -

masivos o alternativos- que permite que la ciudadanía allegue sus opiniones, propuestas y aportes a las autoridades departamentales.

Audiencias públicas: Son escenarios o espacios de participación donde el diálogo entre la Administración y la ciudadanía propicia hablar y escuchar, argumentar y contra-argumentar, defender posiciones y buscar consensos sobre temas, asuntos o problemáticas previamente identificadas y documentadas. Se establecen hojas de ruta y agendas de trabajo parata atender oportuna y adecuadamente las problemáticas abordadas.

9. Orientaciones metodológicas para las acciones de participación ciudadana

Para que cada espacio de participación se realice de manera óptima es necesario definir una serie de recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura. Adicionalmente, se deben contemplar factores que puedan afectar su desarrollo, entendidos como contingencias internas o externas, en ese sentido las medidas tomadas por el gobierno nacional o la administración departamental frente a la pandemia del COVID-19, puede afectar la ejecución de la programación inicial de la estrategia de rendición de cuentas y del Plan de participación ciudadana del 2021.

En el marco de dicha contingencia, la Gobernación de Santander diseñó e implementó estrategias que le permitieran cumplir con una gestión eficiente acorde con las nuevas realidades y necesidades ciudadanas e institucionales, en medio de la emergencia. Entre ellas, y dentro del tema que se está tratando, las tecnologías de la información y las comunicaciones han desempeñado un papel preponderante, dado que facilitan no solo la entrega de información oportuna, sino el encuentro virtual y la socialización de temas sensibles para la ciudadanía.

10. Etapas del Plan de participación ciudadana

En el marco del procedimiento de participación ciudadana, el Plan debe surtir las siguientes etapas:

Alistamiento institucional

Cada dependencia debe definir sus acciones de participación: temas, objetivos, grupos de interés, recursos, convocatoria, etc., y remitir el cronograma de la vigencia a la Secretaría de Planeación.

Responsable

Todas las Secretarías e institutos descentralizados

Aprobar y publicar el Plan

Cada año se debe publicar el Plan: el cronograma de las acciones de participación y el procedimiento de participación ciudadana de las Secretarías que hacen parte integral del Plan.

Responsable

Secretaría de Planeación

Ejecutar y divulgar las acciones de participación

Cumplir con el cronograma establecido de acuerdo con las orientaciones metodológicas.

Responsable

Prensa y comunicaciones

Reportar el desarrollo de los espacios

Cada dependencia debe reportar el desarrollo de los espacios junto con las evidencias, en el formato definido por la Secretaría de Planeación, quien se encarga del monitoreo del Plan.

Responsable

Secretaría de Planeación

Monitoreo, seguimiento y cumplimiento

La Secretaría de Planeación hace el monitoreo del cronograma cada dos meses, del avance de los compromisos cada cuatro meses y del cumplimiento del Plan una vez al año. Por su parte, la Oficina de Control Interno hace el seguimiento al Plan.

Responsable

Secretaría de Planeación,

Oficina de Control Interno

Publicar la información

Publicar las diferentes acciones, espacios de participación, informes y compromisos en la página web de la Gobernación y en los demás medios que se consideren pertinente

Responsable

Secretaría de Planeación

Prensa y comunicaciones

11. Cronograma de acciones de participación 2021 - 2023

De acuerdo con el procedimiento de participación ciudadana, en el mes de Junio se publicará en la página web de la Entidad el Plan de participación ciudadana 2021 – 2023 con su respectivo cronograma. A continuación, se presenta el cronograma para por dependencia.

Cronograma Plan departamental de participación ciudadana 2021 – 2023			
item	Actividad	Responsable	Fecha de Cumplimiento
1	Desarrollar espacios de participación ciudadana para la formulación de las diferentes fases de las políticas públicas	Todas las secretarías	Diciembre 2021
2	Desarrollar la actividad denominada "Evento por la Transparencia", con sus respectivos espacios de participación ciudadana.	Todas las secretarías	Diciembre 2021
3	Realizar las sesiones de las Mesas de Participación Efectiva de Víctimas, dando cumplimiento a lo establecido en el protocolo de participación efectiva de víctimas del conflicto armado	Secretaría del Interior- Oficina de Víctimas	Diciembre 2021
4	Realizar dos Facebook Live, como mecanismos de participación para la transparencia y el acceso a la información pública	Prensa y comunicaciones	Diciembre 2021
5	Desarrollar la estrategia de difusión y posicionamiento del Modelo de Gobierno Abierto "Hagalo Territorial"	Secretaria de Planeación – Grupo de Rendición de Cuentas	Diciembre 2021
6	Implementar una agenda para el desarrollo de actividades de vinculación ciudadana a procesos de transparencia, rendición de cuentas, participación y colaboración.	Secretaría de Planeación- Grupo de Rendición de cuentas	Diciembre 2021
7	Foros, encuestas, participación ciudadana, chatea con nosotros y punto de atención al ciudadano.	Secretarias	Diciembre 2021
8	Realizar consultas a la ciudadanía por medio físico o electrónico, las cuales estén orientada a medir el grado de satisfacción y la calidad de la información dada a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, frente a los diferentes ejercicios de rendición	Todas las secretarias	Diciembre 2021

	de cuentas que realice la Gobernación de Santander.		
--	---	--	--

12. Monitoreo y seguimiento

Como mecanismo de seguimiento y evaluación al presente “Plan Departamental de Participación Ciudadana”, se establecen instrumentos como:

- Cronograma de actividades
- Formato de reporte de las actividades
- Indicadores de Gestión
- Informes de Seguimiento y Evaluación

Esto con el fin de dar cumplimiento a los objetivos que se van a trabajar, se debe definir quién o quiénes son los responsables del seguimiento y entrega de resultados (bimestral, trimestral y/o cuatrimestral); donde se describa el avance y evidencias del mismo, esto con el fin de dar despliegue de los avances realizados.

La Secretaría de Planeación – Grupo de Rendición de cuentas, realizará el monitoreo al Plan (de acuerdo con el cronograma) cada 2 meses, durante la vigencia, consolidando las evidencias remitidas por las dependencias responsables. Además, publicará un informe en la página web de la Entidad, con esta misma periodicidad, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía, los entes de control y demás partes interesadas, los avances y resultados de las acciones de participación, incluidos los compromisos que se hayan pactado.

Por su parte, la oficina de Control Interno realizará un seguimiento en el mes de septiembre, a través de una auditoría al Plan departamental de Participación Ciudadana.

Finalmente, se elaborará y publicará un informe anual del Plan que analice su nivel de cumplimiento, las lecciones aprendidas y las buenas prácticas para tener en cuenta en el diseño del Plan de la siguiente vigencia.

Anexo 1. Encuesta: espacios de participación ciudadana

Fecha DD MM AAAA

Tema:

Nombre y apellidos: _____

Edad: _____ Correo electrónico:

Provincia _____

Municipio _____

Entidad u Organización que representa: _____

Estimado(a) ciudadano(a): agradecemos su asistencia y participación en este espacio. Esta encuesta pretende conocer su nivel de satisfacción frente al ejercicio de participación ciudadana desarrollado y así continuar mejorando para usted. Por favor, marque con una X la respuesta que más se ajuste a las siguientes preguntas y a su opinión:

1. ¿Tuvo acceso a información sobre el tema tratado antes del evento? a. Sí___ b. No___

2. ¿Cómo se enteró del evento? a. Página web _____ b. Correo electrónico ___ c. Invitación ___ d. Otro. ¿Cuál? _____

3. Considera que el tiempo que duró el espacio de diálogo fue: a. Muy largo _____ b. Suficiente___ c. Insuficiente___

4. La información brindada fue: a. Clara___ b. Confusa___

5. ¿La información presentada responde a sus intereses?

6. ¿Las personas pudieron brindar sus observaciones, preguntas y sugerencias? a. Sí___ b. No___

7. ¿Las preguntas que hicieron las personas fueron respondidas? a. Sí___ b. No___

8. ¿Considera que estas actividades permiten el diálogo con la ciudadanía? a. Sí___ b. No___

9. Después de este ejercicio, su percepción de la gestión de la Entidad:

a. Mejoró___ b. Empeoró _____ c. Si se mantuvo igual (mala) _____ d. Si se mantuvo igual (buena) _____

10. ¿Volvería a participar en otro espacio de participación ciudadana? a. Sí___ b. No___

11. ¿Qué temas sobre la gestión de la Secretaría General le gustaría que se trataran

Proyectó:

Lina María Arena – CPS Profesional de Apoyo

Carlos Ariel Sánchez – CPS Profesional de Apoyo

Aprobó:

Yenny Katerin Rubio Ortega – Coordinadora RdC

Sergio Agón – Director Prospectiva Territorial

Javier Acevedo – Secretario de Planeación

Ln.yrubio@santander.gov.co