

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS	Código: FPI-13
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

ANTECEDENTES

De acuerdo con lo observado en los diferentes eventos desarrollados por la Personería de Itagüí, se concibe que la participación ciudadana es entendida como una obligación de la administración pública, acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública; para lo cual se realizan todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones sociales en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

El desarrollo de la Política Municipal de participación está enmarcado en el acuerdo 006 del 31 de mayo 2021, adopción de la política pública de participación ciudadana del Municipio de Itagüí, acuerdo que se encuentra fundamentado en los principios de participación ciudadana y democratización de la gestión pública, de acuerdo con las líneas generales de la política, las estrategias y su articulación.

INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Itagüí tiene diseñado el presente “Plan Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas” el cual unifica toda la información que de manera obligatoria debe estar a disposición de la ciudadanía en el marco de los principios de transparencia en los cuales se basa el Estado colombiano.

En el mismo sentido se pretende informar a todos los grupos de interés y actores sociales acerca de los mecanismos y canales dispuestos por la entidad para su consulta.

Este plan está orientado al cumplimiento de los objetivos de transparencia incluidos en Gobierno Digital antes Gobierno en Línea, el Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información, ISO 9001-2015.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS	Código: FPI-13
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

1. INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD

El Estado colombiano a través de la ley 1712 de 2014 en sus artículos 9, 10 y 11, la Resolución MinTIC 1519 del 2020, por el cual se establecen los estándares de publicación y divulgación de la información y el Decreto 767 del 16 de mayo, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, ha definido la información requerida que debe estar disponible para la ciudadanía, en cumplimiento del principio de transparencia, con el propósito de auspiciar espacios de participación activa entre la ciudadanía en las decisiones públicas.

En tal sentido, la Personería Municipal de Itagüí, ha dispuesto en su Sede Electrónica como un medio de participación ciudadana con instrumentos tales como, la encuesta, el chat institucional y el correo electrónico contactenos@personeriaitagui.gov.co; info@personeriaitagui.gov.co

La Sede Electrónica de la entidad está sometida a procesos de mejoramiento continuo con el fin de garantizar información actualizada, oportuna, pertinente y de interés a la comunidad.

2. COMPONENTE NORMATIVO

- Constitución Política de 1991: Artículo 20: Derecho de toda persona de recibir información veraz e imparcial. 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. Artículo 74: Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. Artículo 79: La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...). Artículo 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.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS	Código: FPI-13
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

- Ley 134 de mayo 31 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. Regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta Popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto. Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.
- Ley 152 de julio 15 de 1994: Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.
- Decreto 2623 de julio 13 del 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1474 de julio 12 del 2011 - Artículo 76: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1581 de octubre 17 del 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 2641 de diciembre 17 del 2012: Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.
- Ley 1712 de marzo 06 del 2014: Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de junio 30 de 2015: Por la cual se reglamentó el Derecho de Petición, sus distintos tipos. Se refieren a sus alcances, requisitos de presentación y plazos de respuesta.
- Decreto 124 de enero 26 del 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS	Código: FPI-13
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

- Decreto 1499 de agosto 06 de 2018: Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.
- Decreto 620 de mayo 02 de 2020: Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011. los literales e. j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
- Decreto 1064 de julio 23 del 2020: Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Resolución 1519 de agosto 24 de 2020: Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- Ley 2052 de agosto 25 del 2020: Se crean las condiciones para racionalizar, automatizar y digitalizar trámites con el Estado.

3. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los espacios de participación ciudadana y el ejercicio del control social, garantizando la interrelación entre las partes interesadas y la Personería de Itagüí.

4. OBJETIVO ESPECIFICOS

- Fortalecer la participación ciudadana en la Personería Municipal de Itagüí.
- Fortalecer la difusión de los espacios participativos, para la intervención en la formulación y seguimiento de las políticas públicas.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS	Código: FPI-13
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

- Acompañar y realizar seguimiento a los espacios de participación ciudadana, en los que interviene la Personería de Itagüí.
- Capacitar, sensibilizar y divulgar temas importantes relacionados con la participación ciudadana.

5. ALCANCE

El presente plan aplica para todas las partes interesadas que intervengan dentro de los diferentes espacios de participación ciudadana.

6. ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN

Canales de difusión que la Personería Municipal de Itagüí, dispone para la realización de ejercicios de participación ciudadana:

- 6.1. Sede Electrónica: PQRDSF y Encuestas.
- 6.2. Redes sociales
 - 6.2.1. Facebook: [https:// www.Facebook.com/personeriamunicipalitagui/](https://www.Facebook.com/personeriamunicipalitagui/)
 - 6.2.2. Twitter: <https://twitter.com/@Persoitagui>.
 - 6.2.3. Instagram: @personeriadeitagui.
- 6.3. Sede Electrónica: <http://www.personeraiitagui.gov.co>, en el link Atención al Ciudadano / Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos.
- 6.4. Correo electrónico: contactenos@personeraiitagui.gov.co
info@persoitagui.gov.co
- 6.5. PQRDSF <http://documental.personeraiitagui.gov.co/sisged/radicacionweb/pqrs> Horarios: 24 Horas del Día.
- 6.6. Buzón de sugerencias
- 6.7. Software de PQRDS presencial
- 6.8. Ejercicios de participación ciudadana por medios electrónicos
- 6.9. Audiencias públicas de rendición de cuentas
- 6.10. Convocatorias a ejercicios de participación
- 6.11. Perifoneo

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS	Código: FPI-13
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los instrumentos de participación que la Personería Municipal de Itagüí dispone, en cumplimiento de la ley para la ciudadanía son:

- 7.1. **PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Sea de manera presencial o a través de los medios electrónicos y la página de la entidad, el ciudadano puede interponer ante la Personería Municipal de Itagüí sus derechos de petición, que serán respondidos en los términos de la ley.
- 7.2. **QUEJA:** es el medio a través del cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de una entidad o funcionario o con la forma y condiciones de prestación de un servicio.
- 7.3. **RECLAMO:** Solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea modificada o cambiada.
- 7.4. **SUGERENCIA:** Insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o institucional. También se hace con el fin de elogiar una actuación de la entidad.
- 7.5. **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información.
- 7.6. **ENCUESTAS DE SERVICIO:** continuamente se están realizando encuestas a los usuarios atendidos por la entidad con el fin de calificar los servicios recibidos.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS	Código: FPI-13
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

- 7.7. ENCUESTAS, preguntas a la comunidad.
- 7.8. EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA TOMA DE DECISIONES.
- 7.9. RENDICIÓN DE CUENTAS. Espacio de interlocución entre la Personería Municipal de Itagüí y los ciudadanos con el fin de generar condiciones de transparencia y confianza y garantizar el ejercicio del control social a las actuaciones institucionales:
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presenciales y/o virtuales; se realiza como mínimo una vez en el año.
 - Ejercicios de participación ciudadana.

La entidad en su rendición de cuentas cumple a cabalidad con las diferentes etapas:

- **Información:** La entidad identifica claramente la información que debe ser suministrada a la ciudadanía como preparación para las audiencias públicas de rendición de cuentas.
- **Dialogo:** La rendición de cuentas de la entidad se refuerza con espacios virtuales y presenciales como medios de interacción con la ciudadanía aplicando el uso de las formas y canales ya descritos.
- **Incentivos:** Motivar a la comunidad para que participe activamente e interactúe, durante la rendición de cuentas, a través de los diferentes canales digitales de la Entidad. Dicha participación se podrá dar por medio de preguntas y comentarios enfocados en la misión de la Personería.
- **Espacios de Participación y Canales de Atención:** Los descritos en la Resolución 041 del 20 de abril de 2023 “por medio de la cual se establece los canales y horarios de atención a la ciudadanía en la Personería Municipal de Itagüí”.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS	Código: FPI-13
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

- **Audiencias Públicas:** Son un espacio de interlocución directa con la ciudadanía por medio del cual se suministra una información institucional a la ciudadanía para que en la fecha de la rendición participe haciendo preguntas e interviniendo de manera activa.

7.10. VIRTUALES. Ejercicio de participación ciudadanas por medios electrónicos.

7.11. BUZÓN DE SUGERENCIAS. En la sede de la Personería se tiene instalado el buzón de sugerencias que es abierto de manera periódica y su análisis genera procesos de mejoramiento continuo con miras a ofrecer cada día un mejor servicio al ciudadano.

7.12. CORREOS ELECTRONICOS INSTITUCIONALES.
contactenos@personeraiitagui.gov.co; info@personitagui.gov.co

8. ACTIVIDADES DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A DESARROLLAR EN EL AÑO 2023: VER ANEXO PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.

9. ARTICULACIÓN CON LOS PLANES DE ACCIÓN.

Se realiza revisión del Plan Institucional de Participación ciudadana y rendición de cuentas que se encontraba vigente hasta el año 2024, haciendo cruce con las actividades plasmadas en el plan de acción institucional de 2023. Se verifica cada actividad de los planes de acción de las diferentes Delegaturas y se incluye en el Plan Institucional de Participación ciudadana y rendición de cuentas las siguientes actividades relacionadas con el quehacer institucional:

- Informes de PQRDSF
- Ejecución presupuestal

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
 Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS	Código: FPI-13
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

- Recolectar y consolidar la información de cada dependencia (En esta actividad se recolecta la información de la gestión de cada delegatura y se consolida para mostrar las actividades realizadas en cada oficina)
- Consolidar informe de rendición de cuentas y su publicación en la página web. (En esta actividad se cumple finalizando el segundo semestre del año 2023 para la Rendición de cuentas).

10. ARTICULACIÓN CON EL PLAN DE COMUNICACIONES

Se realiza revisión del Plan Institucional de Participación ciudadana y rendición de cuentas que se encontraba vigente hasta el año 2024, haciendo cruce con las actividades plasmadas en el plan de comunicaciones aprobado para el 2023. Se verifica cada actividad del plan de comunicaciones y se incluye en el Plan Institucional de Participación ciudadana y rendición de cuentas las siguientes actividades relacionadas con el quehacer comunicacional:

- Boletín Externo de Gestión Institucional
- Difundir los canales de Atención y servicios que presta la personería.
- Promoción del conjunto de datos abiertos disponibles.
- Información general de la entidad en carteleras.
- Recibir preguntas, sugerencias y comentarios de la comunidad para la realización de la Rendición de cuentas.
- Publicación en la página web del informe consolidado de rendición de cuentas.
- Realizar la convocatoria pública de Rendición de Cuentas.
- Realizar la Rendición pública de cuentas (En esta actividad el área de comunicaciones apoya para la transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas).
- Sensibilización a servidores y contratistas sobre la Rendición de cuentas.
- Motivar a la comunidad para que participe activamente e interactúe, durante la rendición de cuentas, a través de los diferentes canales digitales de la Entidad. Dicha participación se podrá dar por medio de preguntas y comentarios enfocados en la misión de la Personería.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS	Código: FPI-13
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

- Crear un espacio en el sitio web en el cual la comunidad pueda evaluar la Rendición de Cuentas.
- Publicación en la página web del informe ejecutivo de rendición de cuentas con los aspectos más importantes de la Rendición de Cuentas realizada.



ALVARO ALONSO DUQUE MUÑOZ
Personero Municipal

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866