

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VIGENCIA 2025



Gráficos: todos los derechos reservados al autor



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. Introducción | 3 |
| 2. Objetivos | 4 |
| 3. Alcance | 5 |
| 4. Marco Normativo | 6 |
| 5. ¿Qué es La Política Institucional De Participación Ciudadana? | 7 |
| 6. Política institucional de participación ciudadana - distrito de santa marta | 8 |
| 7. Lineamientos generales para la implementación de la política institucional de participación ciudadana durante cada vigencia: | 11 |
| 7. GLOSARIO | 13 |





1. Introducción

Atendiendo lo señalado por la Constitución Política de 1991 que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático y participativo, y lo establecido en la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y la Resolución 1687 de 2018 del Distrito de Santa Marta, “Por medio del cual se crea el Comité institucional de Gestión y desempeño del La Alcaldía del Distrito turístico, cultura e histórico de Santa Marta”, el Distrito de Santa Marta promueve la participación ciudadana, generando y motivando espacios de diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus grupos de valor, integrándolos en las diferentes etapas de la gestión institucional.

Teniendo en cuenta las directrices legales, la Política Institucional de Participación Ciudadana del Distrito de Santa Marta tiene como fin establecer los lineamientos metodológicos a través de los cuales la Entidad promueve los espacios necesarios para garantizar la participación ciudadana en todo el ciclo de gestión del Distrito de Santa Marta, en lo que tiene que ver con los proyectos, planes o programas de su interés, promoviendo en todas las dependencias de la Entidad, una cultura de servicio a la ciudadanía, que incentiva y propicia la participación.

La presente política acompaña el proceso de generación de resultados institucionales y la prestación de servicios de manera que esto se refleje en el mejoramiento del bienestar de los ciudadanos, atendiendo los valores del servidor público como la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia, acordes con los principios, valores y el Código de Integridad del Distrito de Santa Marta¹.

Mediante la estructuración, consolidación y formalización de la presente Política de Participación Ciudadana, atendiendo las directrices de la Resolución interna 1687 de 2018, y las orientaciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de la Función Pública, el Distrito de Santa Marta consolida acciones que incluyen la construcción colaborativa, el control social, la responsabilidad y la promoción de la cultura de la información, la transparencia y el diálogo, en todo el ciclo de la gestión institucional (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), aspectos que aportan al logro de resultados institucionales en términos de calidad e integridad y generan valor de cara a la ciudadanía.

¹ <https://www.santamarta.gov.co/sites/default/files/Codigo-de-integridad-2024.pdf>





De esta manera la Política Institucional de Participación Ciudadana del Distrito de Santa Marta, busca motivar las opiniones y aportes de la comunidad, y desarrollar opciones que permitan el fortalecimiento de los servicios y propósitos y robusteciendo el tejido social de la Entidad.

La Política Institucional de Participación Ciudadana de la Entidad, consta de los siguientes elementos:

- i. Escenarios de participación Implícitos en el ciclo de la gestión pública.
- ii. Escenarios de participación Explícitos en el ciclo de la gestión pública.
- iii. Lineamientos generales para la implementación
- iv. Cronograma de participación ciudadana, y Batería Espacios

Dichos elementos revelan cómo la ciudadanía y nuestros grupos de interés / valor tienen la posibilidad de expresarse al promover su intervención en la conformación, ejercicio y control de los asuntos públicos. Como se observa, estos espacios pueden tener su origen a partir de la oferta institucional de la Entidad o en la iniciativa ciudadana.

2. Objetivos

- Garantizar espacios de participación a nuestros grupos de interés / valor, y a la ciudadanía en general, de manera que mediante su intervención se fortalezca y retroalimente de manera oportuna y apropiada la gestión institucional.
- Definir los espacios de diálogo e instancias de participación de la ciudadanía durante el proceso de la gestión del Distrito de Santa Marta, el cual está integrado por las siguientes etapas: (i) Identificación de necesidades: Diagnóstico, (ii) Formulación de Planes y Programas, (iii) Ejecución / Implementación, (iv) Seguimiento, y (v) Evaluación y Control.
- Garantizar canales de comunicación claros, suficientes y adecuados a través de espacios virtuales y presenciales que permitan la participación ciudadana.





- Atender de manera oportuna las inquietudes, sugerencias y expectativas de los ciudadanos de manera que se constituyan en una fuente de retroalimentación de los siguientes escenarios: (i) Direccionamiento Estratégico, (ii) Formulación y seguimiento de Políticas Institucionales y Sectoriales, (iii) Definición y ajuste de procesos y procedimientos, (iv) Mejoramiento en la atención preferencial e incluyente (población vulnerable, personas en condición de discapacidad y etnias), (v) Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, (vi) Gestión de proyectos de tecnologías de la información, (vii) Diseño de los proyectos normativos, (viii) Estrategia de servicio al ciudadano, (ix) Estrategia de Rendición de cuentas.
- Promover en todas las dependencias de la Entidad acciones que incentiven la participación ciudadana.

3. ALCANCE

El presente documento: **Política Institucional de Participación Ciudadana del Distrito de Santa Marta y Lineamientos Generales para su implementación**, está presente durante todas las fases del proceso de Gestión de la Entidad: diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de nuestra gestión pública, con el propósito de atender de manera eficiente y eficaz las necesidades y problemas de los habitantes del Distrito, garantizando la efectividad de las intervenciones misionales.

Los lineamientos contemplados en el presente documento aplican para toda el Distrito de Santa Marta, en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), comprendiendo que el derecho a la participación ciudadana es un ejercicio transversal al interior de toda la Entidad.

Por lo tanto, se establecen los roles y responsabilidades de cada una de las dependencias, de acuerdo con la siguiente disposición:

Secretaria General /Oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano:

Definir políticas y lineamientos generales que promuevan el verdadero cumplimiento y ejercicio del derecho a la participación ciudadana.





Áreas misionales:

Ejecución del ejercicio de diálogo participativo que contemple instrumentos claros establecidos para el monitoreo de los compromisos adquiridos con los diferentes grupos de interés / valor, y en caso de ser necesario realizar planes de mejora.

Oficina de Planeación:

Articulador realizando seguimiento al ejercicio de planeación anual de las acciones a implementar de acuerdo con la estrategia de participación establecida.

Oficina Asesora de Comunicaciones:

Dictar la pauta de la estrategia de comunicaciones para el desarrollo de los espacios de participación, y junto a la Dirección de Promoción y Divulgación de la Entidad

Apoyar la convocatoria y desarrollo conceptual, de los escenarios de diálogo participativo.

Secretaria de Gobierno:

Es la responsable de ejecutar la participación, el control social y ejercicio de veedurías ciudadanas, brindar apoyo de acceso a la ciudadanía y sus organizaciones para la participación.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- **Ley 134 de 1994** Mecanismos de Participación Ciudadana: "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana."
- **Ley 1474 de 2011** Estatuto Anticorrupción: "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 1757 de 2015** Derecho a la participación democrática: "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
- **Corte Constitucional Sentencia C-150 de 2015** Revisión constitucional: Proyecto de Ley Estatutaria 134 de 2011 CÁMARA (Acumulado 133 de 2011 CÁMARA) - 227 de 2012 SENADO "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y





protección del derecho a la participación democrática”.

- **Decreto 124 de 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”.
- **Resolución 1687 de 2018 del Distrito de Santa Marta**, “Por medio del cual se crea el Comité institucional de Gestión y desempeño del La Alcaldía del Distrito turístico, cultura e histórico de Santa Marta”

5. ¿QUÉ ES LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

La participación ciudadana es aquel conjunto de actividades mediante las cuales los grupos de valor y la ciudadanía en general, ejercen el derecho individual o colectivo de intervenir en las decisiones públicas. Dichas actividades se materializan a través de la deliberación, discusión y cooperación con las autoridades, incidiendo de esta manera en el diagnóstico, formulación, ejecución y evaluación de las políticas, de manera efectiva, amplia, equitativa y democrática.

En términos de la Función Pública la participación ciudadana es el “Proceso de discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden conjuntamente, con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas”⁴. Lo anterior, facilitando la participación de la ciudadanía en el control de la toma de decisiones, la implementación de programas, ejecución de contratos y manejo de recursos.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en sintonía con el Artículo 270 de la Constitución Política: “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”, la Política Institucional de Participación Ciudadana del Distrito de Santa Marta, dicta los lineamientos metodológicos para que todas las dependencias de la Entidad desde su rol y responsabilidades contribuyan a la materialización efectiva de estos espacios, con el único propósito de garantizar la incidencia de nuestros grupos de valor y la ciudadanía en general, durante todo el ciclo de nuestra gestión.





6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – DISTRITO DE SANTA MARTA

Promover en todas las dependencias de la Entidad, una cultura de servicio a la ciudadanía, que incentive y propicie los espacios inclusivos necesarios para garantizar la participación ciudadana en todo el ciclo de gestión de la institución, en lo relacionado con proyectos, planes o programas de su interés; incentivando así una relación directa sustentada en el dialogo participativo, y contacto permanente con la ciudadanía y grupos de interés / valor.

Lo anterior con el objetivo de posibilitar a los habitantes del territorio nacional y colombianos el exterior:

1. Presentar propuestas que incidan en la gestión de la Entidad,
2. Expresarse acerca de las gestiones realizadas por el Distrito de Santa Marta acorde a su misionalidad,
3. Exigir el cumplimiento de la normatividad y,
4. Ejercer vigilancia y control social sobre la gestión de la Entidad.
5. Escenarios institucionales y herramientas legales de Participación Ciudadana promovidos por el Distrito de Santa Marta en el marco de su gestión institucional.

En términos generales, dentro de los escenarios de participación encontramos:

- **Los pasivos:** aquellos que se ponen a disposición de la ciudadanía para que decida cuándo utilizarlos, tales como: Canales de atención al ciudadano, Buzón de sugerencias, redes sociales, PQRSDF.
- **Los activos:** aquellos mediante los cuales el Distrito de Santa Marta propende por un acercamiento con la ciudadanía y le invita a participar a lo largo del ciclo la gestión institucional, tales como: Audiencias públicas de rendición de cuentas, Encuestas de Satisfacción al Usuario, Veedurías Publicas.

Lo anterior, sin perjuicio de los mecanismos legales y constitucionales que tienen los ciudadanos para la ejercer la participación.





Por nuestra parte, el Distrito de Santa Marta cuenta con los espacios legales establecidos y regulados para promover la participación ciudadana. Escenarios en donde se convoca a la ciudadanía a través de los diferentes grupos de valor identificados, en los cuales la Administración Distrital recopila la opinión y necesidades de la población frente a determinado tema, para luego considerar las actuaciones pertinentes dentro de la gestión y el alcance de la misión y funciones de la Entidad.

A continuación, se definen los *escenarios de participación ciudadana del Distrito de Santa Marta* que actualmente están a disposición de la ciudadanía:

- **Promoción e invitación para asistir a espacios institucionales:** diseñados para informar a la ciudadanía a través de las redes sociales y la página web, los espacios que adelanta la Entidad y a los cuales pueden asistir o participar tales como: las audiencias públicas de rendición de cuentas.
- **Alcaldía al Barrio:** Se trabaja de manera articulada con las dependencias, gerencias, direcciones, secretarías u oficinas adscritas al despacho, en la planeación e implementación, de la estrategia Alcaldía Al Barrio, en el marco de la cuál el Sr. Alcalde del Distrito de Santa Marta, lleva a diferentes partes del territorio la oferta institucional generalizada a los samarios e interactúa de manera directa con la población que mora en los sectores visitados, escucha públicamente sus necesidades.
- **Herramientas digitales:** mediante la cual se democratiza el acceso al conocimiento a través de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y sus contenidos pedagógicos de acceso a la ciudadanía y sus organizaciones para la participación. Página institucional y redes sociales: Portal Web y perfiles en redes sociales: Facebook, X (antes Twitter), Instagram, que permiten la difusión de información relevante sobre la Entidad.
- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** es un espacio para la defensa del interés público por parte de la ciudadanía y el escenario propicio para que la Entidad informe y explique los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social.





- **Encuestas de satisfacción al usuario:** es un mecanismo de participación que se aplica al finalizar del servicio por parte de la Entidad. Tiene como finalidad evaluar la percepción que ha tenido la ciudadanía sobre la actividad.
- **Veedurías 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, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.
- **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones-PQRSDF:** manifestaciones verbales o escritas (de índole misional, administrativo, o asociado a la prestación del servicio) que una persona nos presenta en forma respetuosa con razones de interés individual, colectivo o general. Dentro de las PQRSDF, el ciudadano y nuestros grupos de valor pueden plantear inquietudes y sugerencias sobre nuestra gestión, así como la oportunidad de presentar reclamos, quejas y denuncias encaminadas a fortalecer el servicio y la excelencia operativa.
- **Buzón físico de PQRSDF:** mecanismo físico que permite a la ciudadanía poner de manifiesto sus sugerencias para la entidad.
- **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC:** como herramienta de gestión, para integrar la planeación de las estrategias de las entidades que él ciudadano puede conocer y retroalimentar de primera mano. El PAAC contempla la inclusión de iniciativas que incorporen estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.
- **Canales de atención al ciudadano:** son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Distrito de Santa Marta, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la Entidad pueden solicitar trámites y servicios sobre temas de competencia de esta:





| CORREOS ELECTRONICOS | DESCRIPCION |
|---|---|
| atencionalciudadano@santamarta.gov.co | Correo electrónico en el cual la ciudadanía puede hacer llegar cualquier inquietud, queja o reclama de la gestión y/o bien o servicios en particular. |
| Página Web | El portal web de la alcaldía distrital de Santa Marta, con dominio el www.santamarta.gov.co , se convierte en el espacio digital en el que se comparte la información de interés general para la ciudadanía, y por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información pública y publicidad relacionada con la gestión, logros, resultados y decisiones administrativas relacionadas con el gobierno distrital. |
| REDES SOCIALES | DESCRIPCIÓN |
| Nombres de Usuario de X, Instagram, Youtube, Tik Tok: @Santamartadtch Facebook: Alcaldía de Santa Marta D.T.C.H. | Las redes sociales constituyen un canal importante para la difusión de la información institucional que se constituye como un bien público, en lo que respecta a datos, avances, logros y resultados de la gestión institucional. |

7. Lineamientos generales para la implementación de la Política Institucional de Participación Ciudadana durante cada vigencia:

Mediante la celebración de mesas de trabajo, la coordinación de la implementación de la Política institucional de Participación Ciudadana estará





liderada por la Oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano de la Secretaría General, dichos espacios de trabajo estarán integrados por la Oficina de Planeación y La secretaria de Gobierno, encargados de liderar la ejecución. Para su implementación se requiere:

- Establecer el presupuesto de los recursos humanos, presupuestales y materiales que se requieren para la realización de las actividades que implementará la entidad para asegurar el ejercicio de participación ciudadana.
- Identificar y generar con las áreas misionales, potenciales espacios de participación: revisar con todas las áreas de la Entidad (misionales y de apoyo), los temas para que la ciudadanía incida en la toma de decisiones, tales como Teleconferencias interactivas, asambleas comunitarias, mesas de diálogo, reuniones zonales, foros ciudadanos, entre otros.
- Definir las actividades que se van a adelantar durante la vigencia para involucrar activamente al ciudadano en la gestión misional del Distrito de Santa Marta e identificar si la participación hace parte de las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública.
- Identificar ciudadanos y temas de mayor interés: previo a la planeación del cronograma de actividades. Es relevante tener plenamente identificados los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que atiende la Entidad, agrupándolos según las temáticas de interés y acorde a la caracterización de los usuarios.
- Incluir acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas tanto a la ciudadanía, como a sus servidores frente al propósito y la finalidad de los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, y como estos, están relacionados con las temáticas y frentes de trabajo que lidera el Distrito de Santa Marta.
- Establecer metas e indicadores cuantificables a través de los cuales se pueda medir y hacer seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el Plan de Acción y que permitan valorar los espacios de participación.





- Considerar la participación de intérpretes de señas o lenguas nativas, de acuerdo con el perfil de los grupos de interés convocados.
- Establecer mecanismos y herramientas que permitan consolidar y socializar las acciones que como Entidad desarrollamos para vincular y hacer partícipe a la ciudadanía en el ciclo de gestión de la Entidad. Así mismo, sistematizar los resultados de estos espacios con el fin de que los mismos aporten, contribuyan y retroalimenten la gestión.
- Establecer las políticas de lenguaje claro como una prioridad, para de esta manera transmitir de forma clara y efectiva la información sobre nuestros programas, trámites y servicios.

8. GLOSARIO

Información pública:

es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.

Información pública clasificada:

información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.

Información pública reservada:

es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Dicha norma legal o constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo.

•

PQRSDF:

Peticiones (misionales, administrativas), Quejas, Reclamos, Sugerencias,





Denuncias y Felicitaciones.

Transparencia activa:

Obligación de publicar proactivamente información sin que medie petición alguna, a través de los medios oficiales (sitios web, carteleras, gacetas, etc.) atendiendo los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, eficacia, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, calidad de la información y divulgación proactiva de la información.

Transparencia pasiva:

Obligación de gestionar y responder las solicitudes de información de la ciudadanía bajo los plazos establecidos, y teniendo en cuenta los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, celeridad, gratuidad, no discriminación, eficacia, facilitación y calidad de la información.

Transparencia Focalizada:

Sin solicitud, de acuerdo con los grupos focales, se envía información de manera proactiva a determinado grupo de valor.

Veedurías 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, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Planeación participativa:

Proceso de discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden de manera conjunta con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.

Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG:





ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría de Planeación

Es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Diagonal 39 No. 7-275 Mamatoco
planeacion@santamarta.gov.co
(605) 4209600

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VIGENCIA 2025



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría de Planeación

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Diagonal 39 No. 7-275 Mamatoco
planeacion@santamarta.gov.co
(605) 4209600