




***Plan de
Participación
Ciudadana***

Pitalito - 2017

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 3 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

1. PRESENTACIÓN


Con la creación de los mecanismos de participación de los ciudadanos, a partir de la Constitución Política de Colombia 1991, en sus Artículos 103 y 270, facilitan las herramientas a la comunidad y al ciudadano del común, que les permiten ejercer el derecho a la participación en las toma de decisiones del entidades públicas, a través inspección, registro, control y vigilancia sobre todas las actividades, niveles administrativos y sus resultados de la gestión. El esquema de Gobierno Compartido, entre el Organismo Estatal y la comunidad, no implica que las entidades públicas no siga ejerciendo la autoridad, ni los libera de los deberes y responsabilidades que tiene de la administración de la empresa llamada entidad pública, la administración municipal tendrá la voluntad política, social y económica para preservar los pactos participativos.

La Administración Municipal de Pitalito, para mantener abierto los canales de comunicación con su población, hace uso racional y bajo las normas vigentes que preexiste para el manejo de las nuevas tecnologías digitales y medios masivos de comunicación le permite tanto a la Administración Municipal como a la comunidad a ser garantes y participativos en la despliegue de la gestión pública como en su seguimiento, con un lenguaje sencillo y claro para generar una interacción eficiente y eficaz.

La Administración asume su compromiso con el ciudadano y la comunidad del Municipio de Pitalito el aplicar el Plan de Participación Ciudadana, usando los diferentes herramientas de comunicación a su alcance para promover las diferentes mecanismos que establece en las normas legales vigentes, además de comprometer a los funcionarios en una mejor prestación del servicio y la responsabilidad que tienen con la comunidad. Llevando lo anterior a la entidad a un constante mejoramiento y los cambios que se generen con las contribuciones de la comunidad.


Para darle validez Plan de Participación Ciudadana, la Alcaldía de Pitalito: asume la responsabilidad de la implementación, seguimiento, actualizaciones, además a quede lugar:

- Relacionar los mecanismos de participación ciudadana en todos los procesos estratégicos de la Administración Municipal.
- Comprometer a la Administración Municipal a desarrollar las actividades para garantizar la participación de la comunidad en la formulación de políticas, planes y proyectos que se programen dentro de la gestión pública.
- Convocar a la comunidad a usar mecanismos de participación en Plan de Participación Ciudadana y a las comunidades interesadas.
- La Secretaria General hará de administradora y todas actividades necesarias para dar a conocer y el seguimiento de este Plan, contará con la colaboración de todas las Secretarías y Oficinas y sus funcionarios de la Administración Municipal, para su aplicación como lo indica la legislación vigente y se comprometerá a hacer las mejoras que se requieran, acorde con las necesidades.
- La Administración Municipal tendrá en cuenta los resultados generados por las veedurías ciudadanas y que vayan en pos de mejorar la calidad de vida de la población.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 2 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	


CONTENIDO

	No. Página
1. PRESENTACIÓN	3
2. INFORMACION ORGNICA DE LA ENTIDAD	4
2.1 INFORMACION GENERAL	4
2.1.1 Misión	4
2.1.2 Visión	5
2.1.3 Valores	5
2.1.4. Misión plan de desarrollo “somos Pitalito territorio ideal”	5
2.1.5 visión plan de desarrollo “somos Pitalito territorio ideal”	5
2.1.6 Organigrama	5
2.1.7 Mapa de procesos	6
3. OBJETIVOS	6
4. PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	6
5. FORMAS DE PARTICIPACION	7
5.1 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MASIVA	7
5.2 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
6. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10
6.1 MEDIOS PRESENCIALES	10
6.1.1. Gestión Atención al Ciudadano	10
6.1.2 Ventanilla de radicación de correspondencia	11
6.1.3 Buzones de recepción de PQRS	12
6.1.4 Carteleras institucionales	12
6.1.5 Trámites y servicios	13
6.1.6 Audiencia de Rendición de cuentas	13
6.2 MEDIOS VIRTUALES	13
6.2.1 Página Web	13
6.2.1 Sistema PQRS Virtual	15
6.2.3 trámites y servicios	16
6.3 CORREO ELECTRÓNICO	17
6.4 REDES SOCIALES	20
6.5 MEDIOS TELEFÓNICOS	20
6.6 MEDIOS MÓVILES	22
6.7 COMUNICACIONES EXTERNAS – PRENSA	22
7. PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	23
8. CONTROL Y SEGUIMIENTO	24
Anexo 1. NORMATIVIDAD	25
Anexo 2. DEFINICIONES	26

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 1 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

INFORMACION DEL DOCUMENTO

Titulo	Plan de Participación Ciudadana		
Fecha	30 de enero 2017	Versión	1.0
Formato	Doc. / PDF.		
Dependencia	Secretaria General		
Sumario	Todos los mecanismos de participación que tiene todos los ciudadanos colombianos para intervenir en las actividades de las entidades públicas en su gestión y las herramientas que tiene la Administración Municipal para dar cumplimiento a estos mecanismos.		
Proyectó	Oficina de Gestión TIC		
Colaboración	Coordinación del proceso de Gestión de Calidad		
Revisó	Secretaria General		
Aprobó.	Miguel Antonio Rico Rincón		
Ubicación	Físico	Secretaria General	
	Virtual	www.alcaldiapitalito.gov.co	
		www.pitalito-huila.gov.co	

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 4 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

2. INFORMACIÓN ORGÁNICA DE LA ENTIDAD


2.1 INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del Municipio	Pitalito
Otros Nombres:	El Valle de Laboyos / San Juan de Laboyos
Ubicación	Centro Administrativo Municipal La Chapolera
Dirección	Carrera 3 numero 4 – 78
Teléfonos	(57)(8) 8360010 – (57) (8) 83687074
Código postal	417030
Correo electrónico	contactenos@alcaldiapitalito.gov.co
NIT	891180077-0
Código del DANE	41551
Horario de atención al publico	Lunes a viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m.
Gentilicio	Laboyanos
Población aproximada (DANE 2017)	130.693
Zona Urbana	77.504
Zona Rural	53.189



2.1.1 Misión

La misión del Municipio de Pitalito es comprometerse y comprometer la acción del Estado, a través de la gestión, en torno al bienestar del ser humano, utilizando el diálogo permanente con la comunidad rural y urbana, atendiendo las necesidades prioritarias de desarrollo.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 5 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

2.1.2 Visión

El Municipio de Pitalito será en el año 2020, capital de la Surcolombianidad, construido con Sentido, fortalecido culturalmente, dotado de infraestructura digna para la gente, generador de ingresos y productividad, que permita alcanzar el crecimiento personal y colectivo, en un escenario incluyente y participativo.

2.1.3 Valores

El Municipio de Pitalito basa su funcionamiento en los valores y principios: Transparencia, eficiencia, eficacia, calidad, solidaridad, compromiso, participación, equidad, honestidad, respeto y responsabilidad.

2.1.4 Misión Plan de Desarrollo “Somos Pitalito Territorio Ideal”

Nuestro compromiso es estructurar un modelo de ciudad acorde a las potencialidades y necesidades de la región, a través de un sistema de planeación participativa a mediano y largo plazo y la implementación de políticas públicas claras, donde actúen en forma activa los diferentes actores sociales, dirigidas desde una administración municipal moderna, transparente, eficiente, con oportunidad en la prestación de sus servicios y donde se garantice la institucionalidad, la seguridad ciudadana, el control del orden público y una justicia eficaz que le permita a propios y visitantes el pleno disfrute de la ciudad.

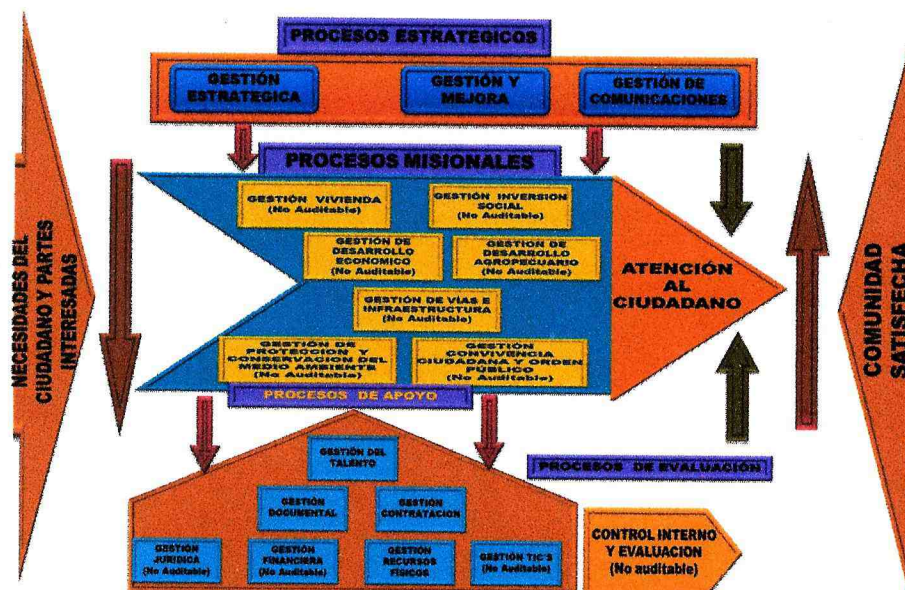
2.1.5 Visión Plan de Desarrollo “Somos Pitalito Territorio Ideal”

En el año 2019 Pitalito será un municipio seguro y digno de sus pobladores, una ciudad en donde los sueños de los Laboyanos puedan ser realizables, mejoren las oportunidades para los niños, niñas y adolescentes procurando su desarrollo integral, afloren las oportunidades y estemos todos preparados para recibir el desarrollo y progreso que nos consolidará como la capital del sur colombiano.

2.1.6 Organigrama



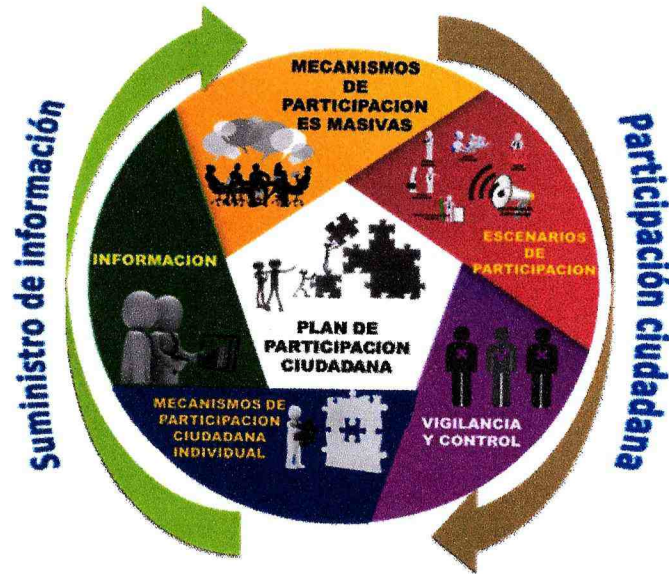
2.1.7 Mapa de procesos de los procesos del SGC de gestión de atención al ciudadano



3. OBJETIVOS



4. PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA




Los Mecanismos creados a partir de 1991 con la Constitución Política de Colombia, proporciona las herramientas a la población para intervenir en la gestión de las entidades públicas, mediante el derecho ejercer las veedurías sobre las actividades que se realice el Estado. Además el ciudadano y la comunidad tiene instrumentos que buscan prevenir y proteger de una posible vulneración, amenaza o riesgo a sus derechos fundamentales, anexo a ello existen otras normas vigentes que actúan y reglamentan de forma clara y sencilla de cómo defender los derechos individuales o colectivos.

5. FORMAS DE PARTICIPACION

5.1 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MASIVA

Componente	Reseña
Referendo	Mecanismo de participación ciudadana, convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica o derogue o no una norma ya vigente, que afecte o perjudique a la comunidad. Existen dos tipos de referendo: referendo derogatorio y referendo aprobatorio.
Audiencia de Rendición de cuentas	La gestión pública para el desarrollo territorial contempla un conjunto de procesos articulados: planeación, ejecución, seguimiento y evaluación. La rendición de cuentas informa a la ciudadanía sobre cómo avanza el cumplimiento del plan de desarrollo buscando generar confianza y transparencia entre gobernantes y comunidad, garantizando el ejercicio del control social, económico, cultural a la administración, para que tomen de las mejores decisiones aumentando la efectividad y legitimidad de su ejercicio.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 8 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	


Componente	Reseña
Cabildos Abiertos	Reuniones públicas de los concejos municipales o de las juntas administradoras locales con la población, donde los habitantes pueden interactuar directamente con la administración con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad reunida.
Audiencia pública	Instancia de participación en el proceso de toma de decisión administrativa o legislativa, donde se habilita un espacio institucional para que todos aquellos que puedan verse afectados o tengan un interés particular expresen su opinión respecto de ella, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública.
Consultas Públicas	Escenarios propicios para el intercambio de conceptos usando un canal de comunicación activo y permanente entre el ciudadano, comunidades y entidades públicas, donde socializa, opina, sugerencias, comentarios y análisis e impacto de construcciones de proyectos, políticas, planes, programas y normas de competencia de las entidades.
Acciones populares	Medios procesales para la protección de los derechos o intereses colectivo, se ejerce para evitar el daño eventual, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.
Acciones de grupo	Acciones interpuestas por un grupo de personas que reúnen respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas y se ejercerá para obtener el reconocimiento o pago de indemnización de los perjuicios.
Acción de cumplimiento	Recurso popular mediante el cual un ciudadano o comunidad puede acudir ante la autoridad competente para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo.
Veedurías ciudadanas	Mecanismo que permite a la comunidad, ejercer vigilancia y control sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.

5.2 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Componente	Reseña
Acción de Tutela	Mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos fundamentales de todo ciudadano y cuando estos sean vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, este mecanismo lo ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos.
Derecho de Petición	Acción que tiene toda persona o comunidad por motivos de interés general o particular, de acudir ante las entidades públicas o privadas para reclamar una solución de fondo ante una petición que afecta los intereses individuales o generales.

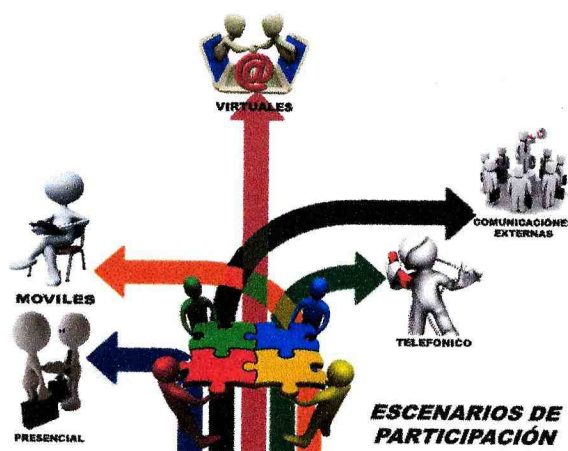


Componente	Reseña
Habeas data	Mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano o comunidad para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.
Solicitud de información	Solicitud que se realiza ante entidades públicas o privadas para que informe las acciones realizadas frente a un caso específico, siempre y cuando la solicitud de dicha información no este protegida por las normas vigentes.
Solicitud	Requerimiento que se presenta frente a un organismo público o una autoridad y que está relacionada con su misión, que puede ser escrita o verbal.
Denuncia	Informe escrito o verbal que se presenta a una autoridad de supervisión, control o garantía de la presunta atribución irregular de un hecho ilícito, error o de un contravención realizada por una entidad, funcionario, persona natural o jurídica que puede terminar en la exoneración, sanción o castigo correspondiente a quien haya cometido el quebrantamiento de una de las normas vigentes.
Petición	Derecho que tiene toda persona para pedir ante las entidades públicas o privadas para elevar solicitudes de información, consulta, respuesta o se le proporcione un bien o un servicio, por razones de interés general o particular.
Consulta	Acción que tiene toda persona de acudir ante las entidades públicas o privadas que le informen sobre las actividades propias de la entidad, eventos, se le indique donde se puede hacer algunos trámites o servicios.
Reclamo	Informe verbal, escrito o en medio electrónico, referente a la insatisfacción de la prestación de un servicio y/o la incorrecta atención de las entidades públicas o privadas que generan una inconformidad, perjuicio, suspensión o amenaza de un derecho adquirido, que se genera por la prestación de un servicio.
Queja	Informe verbal, escrito o en medio electrónico de inconformidad frente a la conducta y comportamiento de servidores públicos o de particulares de cualquier Entidad a quienes se ha atribuciones de la prestación de un servicio a la comunidad.
Felicitación o reconocimiento	Informe verbal, escrito o en medio electrónico, es el reconocimiento y retribución que se hace a un funcionario o entidad por la satisfacción del ciudadano o comunidad en la prestación del servicio, atención y solución prestada, durante el requerimiento que se hace ante la Entidad.
Sugerencia	Informe verbal, escrito o en medio electrónico donde se fórmula proposiciones ante la Entidad, para ser incluida en el plan de mejora y los correctivos a aplicar en la prestación de un servicio y en cumplimiento de las funciones propias de la Entidad.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 10 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

Componente	Reseña
Buzón de sugerencias	Herramienta física o virtual que están a disposición de los miembros de la comunidad para hacernos llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de la Administración Municipal, así como para la mejora de la calidad de los servicios.

6. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La Alcaldía de Pitalito cuenta con los escenarios adecuados para que los ciudadanos y la comunidad haga parte esencial del progreso y el cumplimiento de la misión, visión y las metas propuestas de la de la Administración Municipal y usando los mecanismos de participación que tiene a su disposición acorde con la normatividad vigente. Además está en un continuo mejoramiento con el personal y las herramientas tecnológicas para la prestación de servicio.

6.1 MEDIOS PRESENCIALES

Localización	Centro Administrativo Municipal La Chapolera
Dirección	Carrera 3 numero 4 – 78 / piso 2.
Horario de atención	Lunes a viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m.

6.1.1. Gestión Atención al Ciudadano.

Es el proceso visible de la Administración Municipal que Garantizar al usuario la oportunidad y la calidad del servicio que requiera y su continuo mejoramiento, acercando más al ciudadano del común con la gestión pública.

Actualmente la Administración Municipal se encuentra certificada ISO 9001: 2015, en el proceso Atención al Ciudadano para PQRS y correspondencia en ventanilla única. Número de registro CO-SC-CER504645 del 7 de diciembre del 2016.



6.1.2. Ventanilla de radicación de correspondencia.


Localización	Centro Administrativo Municipal La Chapolera
Dirección	Carrera 3 numero 4 – 78 / piso 2.
Horario de recepción	Lunes a viernes 7:30 a.m. a 11:30 p.m. y 2:00 a 4:00 p.m.

La Alcaldía Municipal cuenta con cuatro ventanillas especializadas, implementada para la recepción y envío de toda la documentación que entra y sale de las distintas dependencias y oficinas, Atención al Ciudadano le dará la transferencia a la dependencia a la cual va dirigida, anexo a ello le hará la administración y el seguimiento de la solicitud y su respuesta así:

- Ventanilla la Secretaria de Salud
- Ventanilla Secretaria de Planeación
- Ventanilla de la Secretaria de Educación
- Ventanilla General, Encargada de las otras dependencias y oficinas de la Administración.

El procedimiento de PQRS, incluye la política de operación, así:

- La correspondencia externa se recibirá de lunes a viernes de 7:30 AM - hasta las 11:30 AM, y de 2:00 pm a 4:00 pm.
- Los interesados al registrar una petición, queja o reclamo. El oficio debe contener como datos básicos nombre, cédula, dirección y lugar de notificación; (los requisitos para los trámites básicos se encontrarán publicados en la ventanilla única).
- El tiempo límite para contestar consultas es de 30 días hábiles.
- La entrega de los documentos radicados en la ventanilla única será entregada de manera física a un delegado por dependencia en el horario de lunes a viernes.
- La secretaria de Educación y de salud por disposiciones nacionales aplica su procedimiento de atención al ciudadano.
- La Secretaría de Educación presentará su reporte de gestión de PQRS de acuerdo con la estructura de su sistema de gestión, (Trimestral) De acuerdo con la ley 1755 de 30 de Junio de 2015 el tiempo límite de respuesta es:
 - ▶ El tiempo límite de respuesta a las Peticiones, Quejas y reclamos es de 15 días hábiles.
 - ▶ El tiempo límite de respuesta a contestar peticiones de información es de 10 días hábiles.
- Todos los viernes de cada semana se enviará a recordatorio de la fecha de vencimiento de las PQRS por correo electrónico.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 12 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

- De las PQRS se verificara la Oportunidad en la repuesta.
- Las respuestas a los requerimientos de los la comunidad es remitida por correo certificado a dirección entregada, los requerimientos tipo Web son enviados mediante correo electrónico.

Las PQRS se reciben únicamente a través de los siguientes medios:

- Aplicativo de la página web del municipio: La persona ingresa a la página www.alcaldiapitalito.gov.co opción trámites y servicios, opción PQRS.
- Aplicativo de solicitudes quejas y reclamos de la secretaria de educación: Ingresa a la página. [Http://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2380/crm_sed_v30default.php?ent=41551](http://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2380/crm_sed_v30default.php?ent=41551)
- De manera personal: Se recibe y se radica todas las PQRS en la ventanilla única de atención al ciudadano, suministradas por la comunidad en general; para dar la debida solución.
- Correo certificado: Se recibe y se radica todas las PQRS en la ventanilla única de atención al ciudadano, suministradas por la comunidad en general; para dar la debida solución.
- De manera verbal: Se orienta a la persona en el servicio y la persona lo redacta en el formato Peticiones Quejas y Reclamos suministrado por atención al ciudadano y luego se registra en el aplicativo con el fin de dejar evidencie del trámite verbal.


6.1.3 Buzones de recepción de PQRS.

Procedimiento implementado por la administración municipal, instalando buzones en sus diferentes secretarias y oficinas además de la entrada principal del Centro Administrativo Municipal La Chapolera, Casa Municipal e instalaciones del SISBEN.

Este proceso garantiza la prestación de servicios de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias con calidad en una continua comunicación entre los funcionarios y los ciudadanos, teniendo en cuenta el derecho que tiene todo ciudadano a presentar PQRS, y su alcance inicia desde la recepción hasta el tratamiento, seguimiento y cierre dentro de los términos establecidos en la Ley.

El responsable de cada oficina lo revisa el último día hábil de cada mes, se debe diligenciar el formato de acta de apertura de Buzón, la cual debe estar firmada por Jefe de Control Interno Administrativo, Disciplinario y por un Representante de la Secretaria General y por el líder del proceso atención al ciudadano, Las actas de apertura deben permanecer archivadas en la Oficina de Atención al Ciudadano. El funcionario encargado del proceso de atención al ciudadano se encargara de hacer seguimiento al tratamiento de la información recibida en el buzón de sugerencias.

6.1.4. Cartelera institucionales

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 13 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

El Centro Administrativo Municipal La Chapolera de Pitalito cuenta con carteleras en medio físico distribuidas así; una general la que se encuentra en la entrada principal, además en cada una de las secretarías y oficinas, casa municipal y las instalaciones del SISBEN, este medio de comunicación le permite tener la información alcance de la comunidad, de los eventos programados, invitaciones, comunicados, edictos, informativos, boletines, circulares, la publicidad y la comunicación oficiales, además de lo anterior puede ser destinado para educar, informar, entretener, motivar, celebrar y resaltar las labores la entidad pública, tiene la ventaja de la inmediatez en la información, y asequibilidad de todas las personas.

6.1.5. Trámites y servicios.

La Administración Municipal dispone del proceso de gestión de talento humano que tiene como objetivo el vincular talento humano calificado e involucrarlo en el desarrollo continuo de sus competencias, habilidades y mejoramiento del ambiente de trabajo como factor humano dentro de la entidad, verificando su adecuado desempeño propendiendo el cumplimiento de la normatividad vigente.

Los ciudadanos pueden conocer los trámites y servicios que ofrece la entidad, los requisitos, la normatividad aplicable y la forma de hacer seguimiento a los mismos.

6.1.6 Audiencia de Rendición de cuentas

La Administración Municipal en cumplimiento de los criterios y lineamientos gubernamentales, está en competencia de la Secretaria de Planeación y el Proceso de gestión Estratégica, quien realizan un diagnóstico, análisis, diseño del Plan de Desarrollo, aprobación y seguimiento periódico, finalizando con la rendición de cuentas a los entes públicos, descentralizados y comunidad en general.

Todos los informes que se generan en cuanto a la gestión realizada por los distintos actores de la gestión pública se encuentran publicados en la página web cuyo link es:

<http://www.pitalito-huila.gov.co/Anuncios.shtml>.


6.2 MEDIOS VIRTUALES

La Administración Municipal en el proceso del gestión de las TICS, en presentación de la oficina de la gestión TICS, tiene como metas: Realizar el planeamiento, ejecución, seguimiento, sostenimiento y mejoramiento de toda la estrategia de gobierno en línea y modernización de la infraestructura tecnológica del Municipio.

6.2.1 Página Web

La Alcaldía de Pitalito siguiendo los lineamientos dado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con su estrategia de Gobierno en Línea. Propone a todas las entidades públicas tener una medio virtual en donde plasmas las actividades y gestiones que realizan dentro de las entidades públicas.

La página oficial del municipio de Pitalito es: <http://www.pitalito-huila.gov.co/>

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 14 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	




En la estrategia de Gobierno en Línea, se ha venido implementando según las directrices busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC. Para Prestar los mejores servicios en línea al ciudadano, generando la confianza de los ciudadanos en las entidades públicas, además se Impulsará y facilitará las acciones requeridas para avanzar en los objetivos de desarrollo sostenible, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

La página web de la Alcaldía de Pitalito, reconocida por Gobierno en Línea es www.pitalito-huila.gov.co en como dominio institucional, la Administración en pro de mejorar y de ofrecer una plataforma más amplia de información, tramites, servicios y aplicativos, Página de Gobierno el línea, funciona desde el año 2008.

En la actualidad la Oficina de Gestión TIC viene desarrollado un sitio Web Institucional, se encuentra en su etapa de actualización de la información y migración de la información contenida en el sitio de Gobierno en línea (www.pitalito-huila.gov.co) Una vez finalizado este proceso y de incorporación de más procesos según la normatividad y los lineamientos de Gobierno el Línea, se pretende lograr la homologación por parte del Ministerio de las TIC para que quede como único sitio institucional con dominio propio y autorizado por los entes territoriales www.alcaldiapitalito.gov.co.

La administración se apoya en los siguientes canales virtuales.

CANALES VIRTUALES	DIRECCIONES
Páginas WEB	www.pitalito-huila.gov.co
	www.alcaldiapitalito.gov.co
Sistema PQR	http://alcaldiapitalito.gov.co/index.php/tramites-y-servicios/item/1358-canal-de-atencion-virtual

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 15 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	


CANALES VIRTUALES	DIRECCIONES
Canales de RSS del Sitio de Pitalito	
Anuncios	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=616
Edictos	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=450
Eventos	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=451
Noticias	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=449
Publicaciones	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=448
Foros	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=1178
Rendición de cuentas	
Anuncios	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=446
Informes	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=447
Contratación	
Contratos del Municipio	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=507
Planes, programas y proyectos	
Planes	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=452
Programas	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=453
Proyectos	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=454
Empresarios	
Eventos	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=697
Noticias	http://pitalito-huila.gov.co//apc-aa/view.php3?vid=696

6.2.2 Sistema PQRS

A partir del año 2015, se implementó virtualmente el PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Solicitudes) para que a través de esta plataforma los ciudadanos podrá ingresar y radicar su inquietud, hacer seguimiento y recibir respuesta. Su ubicación en la página web institucional www.pitalito-huila.gov.co es así: Opción Trámites y Servicios, Opción PQR.

Los procesos a realizar con PQRS.

- a. **Radicación:** La comunidad hace la radicación de forma presencial o por medios electrónicos, puede radicar sus todo tipo de solicitudes, peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o inherentes a la Administración Municipal. <http://extranet.huila.gov.co/pitalito/site.aspx?codigo=d368389f-817b-4485-a1f0-b6c28e5f2532>
- b. **Consulta:** El ciudadano podrá consultar el estado en que se encuentra el PQRS, la respuesta la podrá obtener física enviada mediante el servicio de mensajería con el que cuenta la Alcaldía o enviada al correo electrónico que registrado, de acuerdo a la

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 16 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

necesidad del ciudadano. Al igual que la radicación el ciudadano tendrá la opción de hacer su consulta presencial o a través de la página web en el link

<http://extranet.huila.gov.co/pitalito/site.aspx?codigo=d368389f-817b-4485-a1f0-b6c28e5f2532>

6.2.3 Trámites y servicios

La Administración Municipal tiene implementado en su página web algunos trámites, y se está en el proceso de tener todos los tramites que pueda hacer los ciudadanos a través de la web, para ello se implementó niveles de seguridad para proteger tanto al ciudadano como a la administración.

La Administración Municipal ha incorporado en su página algunos trámites los cuales el ciudadano podrá adelantar su gestión, sin necesidad de asistir a la dependencia para averiguar los requisitos y documentación adjuntar para llevar a cabo su asunto, con ello minimizar el tiempo de los ciudadanos y de la Entidad.

En el link de los trámites

Trámite	Dirección web
Instancias de participación ciudadana	http://www.pitalito-huila.gov.co/Instancias_participacion.shtml
Transparencia y acceso a información pública	http://www.pitalito-huila.gov.co/index.shtml#3talito-huila.gov.co/LeyTransparencia0.shtml
PQRS	http://extranet.huila.gov.co/pitalito/site.aspx?codigo=d368389f-817b-4485-a1f0-b6c28e5f2532
Tramites	http://www.pitalito-huila.gov.co/tramites.shtml
Formato de pago predial	http://pitalito.hassqlservice.com/Login.aspx
Rendición de Cuentas	http://www.pitalito-huila.gov.co/Anuncios.shtml
Planeación y ejecución	http://www.pitalito-huila.gov.co/Nuestros_planes.shtml?apc=gbxx-1-&r=Plan%20de%20Educac%EDon
consulta del puntaje del SISBEN	https://www.sisben.gov.co/ConsultadePuntaje.aspx
Perdida de documento	https://webrp.policia.gov.co:444/publico/constancia.aspx
Licitaciones en curso	https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do?codi_enti=241551011



Trámite	Dirección web
Seguimiento a los contratos	http://www.alcaldiapitalito.gov.co/index.php/contratacion/segumiento-contratos
Contraloría Departamental	http://www.pitalito-huila.gov.co/Contraloria.shtml
Procuraduría Provincial	http://www.pitalito-huila.gov.co/Procuraduria.shtml
Foro	http://www.pitalito-huila.gov.co/foros.shtml
Encuesta	http://www.pitalito-huila.gov.co/Lista_Encues.shtml
Oferta de empleo	http://www.pitalito-huila.gov.co/Oferta_Empleos.shtml
Atención a la ciudadanía	http://www.pitalito-huila.gov.co/Serv_Atencion_Linea.shtml
Para niñas y niños	http://www.pitalito-huila.gov.co/ninos_ninas.shtml
Se encuentra en construcción el link para descargar los recibos de pago para licencias de construcción, inscripción y la liquidación de Industria y comercio.	

6.3 CORREO ELECTRÓNICO

Dada la necesidad de prevalecer la imagen corporativa de la Administración y la seguridad de la información que se genera y entra a las diferentes dependencias a través de los correos electrónicos, se generaron los correos institucionales.

La Administración Municipal, cuenta con los siguientes correos institucionales donde la comunidad podrá usar como medio de comunicación con las distintas dependencias y oficinas de la administración.

DESPACHO DEL ALCALDE

DEPENDENCIA/ OFICINA	CORREO ELECTRONICO OFICIAL
Alcaldía de Pitalito	alcaldia@pitalito-huila.gov.co
	alcalde@alcaldiapitalito.gov.co
DESPACHO DEL ALCALDE	contactenos@alcaldiapitalito.gov.co
Secretaría Ejecutiva	secretariaejecutiva@alcaldiapitalito.gov.co
Asesor jurídico	juridicodespacho@alcaldiapitalito.gov.co
Jurídica	oficinajuridica@alcaldiapitalito.gov.co
Contratación	contratacion@alcaldiapitalito.gov.co
Contratos	contratos@alcaldiapitalito.gov.co



DEPENDENCIA/ OFICINA	CORREO ELECTRONICO OFICIAL
Ambiente y Gestión del Riesgo	gestionriesgo@alcaldiapitalito.gov.co
Control Interno Disciplinario	controldisciplinario@alcaldiapitalito.gov.co
Control Interno Administrativo	controladministrativo@alcaldiapitalito.gov.co

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

DEPENDENCIA/ OFICINA	CORREO ELECTRONICO OFICIAL
DESPACHO	secretariaplaneacion@alcaldiapitalito.gov.co
Desarrollo territorial	desarrolloterritorial@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Control Urbano</i>	controlurbano@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Uso de Suelo</i>	usosuelo@alcaldiapitalito.gov.co
Banco de Proyectos	bancoproyectos@alcaldiapitalito.gov.co
Gestión TIC	sistemas@alcaldiapitalito.gov.co
SISBEN	sisben@alcaldiapitalito.gov.co

SECRETARIA DE GOBIERNO E INCLUSIÓN SOCIAL

DEPENDENCIA/ OFICINA	CORREO ELECTRONICO OFICIAL
DESPACHO	secretariagobiernol@alcaldiapitalito.gov.co
Gobierno Comunitario	gobiernocomunitario@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Corregimiento Regueros</i>	corregimientoregueros@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Corregimiento Palmarito</i>	corregimientopalmarito@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Corregimiento La Laguna</i>	corregimientolaguna@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Corregimiento Bruselas</i>	corregimientobruselas@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Corregimiento Criollo</i>	corregimientocriollo@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Corregimiento Charguayaco</i>	corregimientocharguayaco@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Corregimiento Chillurco</i>	corregimientochillurco@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Corregimiento Guacacallo</i>	corregimientoguacacallo@alcaldiapitalito.gov.co
Inclusión Social	inclusionsocial@alcaldiapitalito.gov.co
Inspección de Policía	inspeccionpolicia@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Espacio público</i>	espaciopublico@alcaldiapitalito.gov.co
Comisaria de Familia	comisariafamilia@alcaldiapitalito.gov.co
Protección al Consumidor	proteccionconsumidor@alcaldiapitalito.gov.co
Familias en Acción	familiasenaccion@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Jóvenes en Acción</i>	jovenesenaccion@alcaldiapitalito.gov.co
<i>Enlace indígena</i>	enlaceindigena@alcaldiapitalito.gov.co

**SECRETARIA DE EDUCACIÓN**

DEPENDENCIA/ OFICINA	CORREO ELECTRONICO OFICIAL
Página de la secretaria de Educación	http://www.sempitalito.gov.co/
DESPACHO	maritzabel.guzman@sempitalito.gov.co
Planeación	william.rojas@sempitalito.gov.co
Inspección y Vigilancia	ladyyohana.claros@sempitalito.gov.co
Calidad Educativa	josefernando.bautista@sempitalito.gov.co
Cobertura	luis.vasquez@sempitalito.gov.co
Administrativa	yolanda.motta@sempitalito.gov.co
Bienes y servicios	tania.achury@sempitalito.gov.co
Fondos educativos	martha.burgos@sempitalito.gov.co
Talento humano	carolina.acosta@sempitalito.gov.co
Nomina	magolita.pena@sempitalito.gov.co
Prestaciones sociales y carrera docente	bernardo.gomez@sempitalito.gov.co
Bienestar	rosmira.querrero@sempitalito.gov.co
Atención al ciudadano	leidy.marlez@sempitalito.gov.co
Servicios informáticos	Wilfredo.valderrama@sempitalito.gov.co

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VÍAS


DEPENDENCIA/ OFICINA	CORREO ELECTRONICO OFICIAL
DESPACHO	secretariainfraestructura@alcaldiapitalito.gov.co
Dirección Técnica de Vías	dtvias@alcaldiapitalito.gov.co
Dirección Técnica de Vivienda	dtvivienda@alcaldiapitalito.gov.co
Obras Publicas	obraspublicas@alcaldiapitalito.gov.co

SECRETARIA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS

DEPENDENCIA/ OFICINA	CORREO ELECTRONICO OFICIAL
DESPACHO	secretariahacienda@alcaldiapitalito.gov.co
Tesorería	tesoreria@alcaldiapitalito.gov.co
Recaudo	recaudo@alcaldiapitalito.gov.co
Presupuesto	presupuestomunicipal@alcaldiapitalito.gov.co
Fiscalización	fiscalizacion@alcaldiapitalito.gov.co
Cobro Coactivo	jefecobrocoactivo@alcaldiapitalito.gov.co
Informes	informes@alcaldiapitalito.gov.co

SECRETARIA GENERAL

DEPENDENCIA/ OFICINA	CORREO ELECTRONICO OFICIAL
DESPACHO	secretariageneral@alcaldiapitalito.gov.co
Almacén	almacenmunicipal@alcaldiapitalito.gov.co
Talento Humano	talentohumano@alcaldiapitalito.gov.co

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 20 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

DEPENDENCIA/ OFICINA	CORREO ELECTRONICO OFICIAL
Nomina	nomina@alcaldiapitalito.gov.co
PQRS	pqrs@alcaldiapitalito.gov.co
Archivo central	archivocentral@alcaldiapitalito.gov.co

SECRETARIA DE SALUD

DEPENDENCIA/ OFICINA	CORREO ELECTRONICO OFICIAL
Secretaria de Salud	secretariasalud@alcaldiapitalito.gov.co
Eje Prestación de servicios de Salud	prestacion@alcaldiapitalito.gov.co
Eje Aseguramiento	aseguramiento@alcaldiapitalito.gov.co
Eje Salud Publica	saludpublica@alcaldiapitalito.gov.co
Eje Emergencias y Desastres	emergencias@alcaldiapitalito.gov.co
Eje Promoción Social	promocionsocial@alcaldiapitalito.gov.co
Eje Riesgos Profesionales	riesgoslaborales@alcaldiapitalito.gov.co
Saneamiento Ambiental	saneamientoambiental@alcaldiapitalito.gov.co
Veterinario	veterinaria@alcaldiapitalito.gov.co
ETV (significa Enfermedades de Transmisión por Vectores)	etv@alcaldiapitalito.gov.co

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DEPENDENCIA/ OFICINA	CORREO ELECTRONICO OFICIAL
DESPACHO	secretariadesarrollo@alcaldiapitalito.gov.co
Desarrollo Empresarial	desarrolloeconomico@alcaldiapitalito.gov.co
Desarrollo Rural	dtagraria@alcaldiapitalito.gov.co

6.4 REDES SOCIALES

La Alcaldía de Pitalito haciendo uso de las nuevas tecnologías populares que existen en el mercado, viene usando las redes sociales como mecanismos de comunicación con la comunidad para contarles cómo van la Administración y los distintos eventos que realizan las distintas dependencias de la Alcaldía Municipal. Dicha información es administrada por el proceso de gestión de las comunicaciones.

REDES	DIRECCION
Twitter	https://twitter.com/APitalito
Facebook	https://www.facebook.com/Alcaldia-de-Pitalito-2016-2019-643622639074217/
YouTube	https://www.youtube.com/channel/UCcKU-FnhX1Si-FI6ujuHW

6.5 MEDIOS TELEFÓNICOS



Con el Cambio de Sede de la Administración Municipal, en la actualidad se encuentra en la consecución de una troncal SIP con 10 líneas telefónicas, para tener una mejor comunicación interna y el exterior del Edificio.

En la actualidad se encuentran habilitadas las siguientes extensiones en el Edificio Centro Administrativo la Chapolera:

Dependencia/ Oficina	Extensión
Recepción	5000
Prensa	5001
Control Interno Disciplinario	5002
Control Interno Administrativo	5003
Asesor Jurídico	5004
Oficina Jurídica	5005
Oficina de Ambiente y Gestión del Riesgo	5006
Atención al Contribuyente	5007
Oficina de Banco Proyectos	5008
Archivo Central	5009
Secretaría Gobierno	5010
Secretaría General	5012
Secretaría Desarrollo	5014
Secretaría de Salud	5016
Secretaría Educación	5018
Secretaría Planeación	5020
Secretaría Infraestructura	5022
Secretaría Hacienda	5024
Almacén Municipal	5026
Oficina de Tesorería	5028
Oficina de Tesorería	5029
Atención al Contribuyente	5030
Cobro Coactivo	5031
Dirección Contratación	5032
Oficina de contratación	5027
Oficina Inspección de Policía	5033
Oficina de Talento Humano	5034
Portería	5035
Despacho del Alcalde	5036
Oficina de Gestión TIC	5050

Conmutador (57) + (8) 8 36 00 10



OFICINAS	TELEFONOS	LOCALIZACIÓN
SISBEN	8 36 26 92	Carrera 2 No. 5 - 21
Gobierno Comunitario	8 36 00 10	
Inclusión Social	8 36 00 10	Casa Municipal.
Comisaria de Familia	8 36 00 40	Calle 6 No. 3 - 48
Familias en Acción	8 36 00 10	

6.6 MEDIOS MÓVILES.

Aplicativo para móviles.

Descargar desde la pagina web: www.aalcaldiapitalito.gov.co/descargas/mi_aalcaldia.apk

6.7 COMUNICACIONES EXTERNAS – PRENSA

La Administración Municipal actualmente en su proceso de gestión de las comunicaciones tiene como objeto, promover la comunicación y el intercambio informativo oportuno entre los diferentes públicos internos y externos de la Alcaldía a través del manejo adecuado de la información, en medios confiables garantizando un adecuado acceso de las comunidades a la información institucional para el logro de los objetivos de participación, transparencia y gobernabilidad.

Comunicados Oficiales	Publicación producto de las decisiones institucionales sobre las políticas públicas y actuaciones de la Entidad.
Boletín de prensa	Difusión a través de todos los medios presentes en el municipio de las diferentes actividades realizadas al interior de la Administración Municipal con sus programas, proyectos, eventos y acciones que buscan el bien común para la comunidad, plasmadas en el Plan de Desarrollo Municipal, para tener a la comunidad informada.
Circulares	Documento que es preparado para dar a conocer disposiciones de carácter oficial que deben de ser llevados a cabo al pie de la letra.
Programa de televisión y radio	La Administración Municipal participa de los encuentros con los medios de comunicaciones, donde anuncia, comunica y promueve las actividades y eventos que se tienen programados dentro del calendario de la Alcaldía de Pitalito, además de participar en foros promovidos por los medios donde se tocan temas puntuales que aquejan a la comunidad y se dan respuestas a las inquietudes presentadas.




Proyección de la imagen

La Administración usa la página Web, redes sociales, campañas, eventos para promocionar eventos y actividades propias de la gestión pública.

7. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ACTIVIDAD	PROCESO	RESPONSABLE	ESPACIOS DE PARTICIPACION	PERIODO	OBSERVACIONES
Diseño del Plan de Participación Ciudadana	Planeación Estratégica	Oficina de gestión TIC	Presencial, virtual	anual	La Oficina de Gestión TIC será la encargada de generar el documento.
Implementación del Plan de Participación Ciudadana	Administración Municipal	Secretaria General Proceso de gestión al ciudadano	Presencial, virtual	Diaria	Se hará mediante publicaciones en la Página WEB, Oficina de prensa, cartelera de la Administración y medios audiovisuales
Datos Abiertos	Planeación Estratégica	Oficina de Gestión TIC	Virtual		En elaboración
Control y seguimiento	Proceso de gestión de atención al ciudadano	Secretaria General Oficina de Control Interno Administrativo		Trimestral	
Informe anual de rendición de cuentas	Proceso de planeación estratégica	Secretaria de planeación	Virtual presencial	Anual	
Seguimiento a la Gestión de Calidad y atención al ciudadano	Proceso de gestión y mejora	Secretaria General		Trimestral	Profesional universitario con delegación de administrar, mantener e implementar el SGC.
Realizar consultas participativas a la Ciudadanía, con la publicación de planes, programas y otros, en la página web para retroalimentación	Proceso de gestión de las TIC y proceso de gestión de las comunicaciones	Todas la secretarais y oficinas	Presencial virtual	De acuerdo al plan de medios de comunicación vigencia 2016-2019	
Publicación de los proyectos registrados ante el banco de proyectos.	Gestión de las TICS	Oficina banco de proyectos.	Virtual	Mensual.	
Publicaciones de las licitaciones del municipio	Gestión de las TICS Gestión de la contratación	Oficina de Contratación	Virtual	diaria	Página de SECOP

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 24 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

ACTIVIDAD	PROCESO	RESPONSABLE	ESPACIOS DE PARTICIPACION	PERIODO	OBSERVACIONES
Publicación de las notificaciones de Cobro Coactivo	Planeación Estratégica	Secretaria hacienda / Oficina de cobro coactiva.	Presencia y virtual, correspondencia certificada	Diaria	

8. Control y seguimiento

La Alcaldía Municipal se encuentra certificada ISO 9001: 2015, en el proceso Atención al Ciudadano para PQRS y correspondencia en ventanilla única. Número de registro CO-SC-CER504645 del 7 de diciembre del 2016. Para dar continuidad y mantener la certificación se comprometió a realizar periódicamente seguimientos y evaluación y con ello generar mejorar en el servicio prestado.

PQRS y la ventanilla única según distribución de funciones consagradas en el manual de funciones según Decreto 45 de 2015, donde se actualiza el manual específico de funciones y competencias laborales y como área funcional están bajo la tutela de la Secretaria General.

Como resultado, la Secretaria General es la encargada de hacer el seguimiento, control y evaluación al Plan de Participación Ciudadana, con el apoyo de PQRS y los Secretarios y Jefes de Oficina, harán el debido seguimiento y control, a través de informes escritos semanales, mensuales y trimestrales o cuando se requieran, por cuanto se requiere mejorar según la certificación ISO 9001-15.

Para el control en cumplimiento: La Secretaria General y Control Interno Administrativo realizarán seguimiento a los informes recibidos.


Con la contribución del Plan de Participación Ciudadana se generarán unas estadísticas que nos permitirá una continua mejora en la prestación de los servicios de la Administración Municipal y el monitoreo semanal para la verificación del cumplimiento de las actividades registradas en el Plan de participación, buscando con ello el continuo mejoramiento en la atención a la comunidad.



Anexo 1.

Normatividad.


	Artículo 1	Artículo 2	Artículo 3	Artículo 13
Constitución Política de Colombia 1991	Artículo 20	Artículo 23	Artículo 40	Artículo 45
	Artículo 74	Artículo 79	Artículo 88	Artículo 95
	Artículo 103	Artículo 104	Artículo 105	Artículo 106
	Artículo 270	Artículo 377		
Decreto 2591 de 1991	Se regula la acción de tutela			
Decreto 306 de 1992	Regula el Decreto 2591 de 1991.			
Ley 80 de 1993	Contratación Estatal			
Ley 134 de 1994	Establece y regula el mecanismo de participación ciudadano.			
Ley 152 de 1994	Procedimiento para elaborar, aprobar, ejecutar y evaluación de los Planes de Desarrollo.			
Ley 190 de 1995	Normas sobre participación ciudadana			
Ley 393 de 1997	Acción de cumplimiento			
Ley 720 de 1998	Ejercicio de las acciones populares y de grupo.			
Ley 489 de 1998	Audiencias publicas			
Ley 734 de 2002	Código Único Disciplinario			
Ley 850 de 2003	Reglamentación de las Veedurías Ciudadanas			
Ley 962 de 2005	Ley Anti trámites			
Ley 1150 de 2007	Modifica la Ley 80 de 1993 a- Contratación Estatal			
Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de servicio al ciudadano.			
Conpes 3654 de 2010	Sobre redición de cuentas.			
Ley 1437 DE 2011	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo			
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción.			
Código Contencioso Administrativo	Artículo 3 – numeral 6 y 9	Artículo 53		
	Artículo 54	Artículo 61		
Decreto 091 de 2012	Se suprimen trámites innecesarios de la Administración Pública.			
Decreto 2693 de 2012	Estrategia de Gobierno en Línea			
Decreto 2641 de 2012	Plan Anticorrupción y atención al ciudadano			
Ley 1712 de 2014	Ley de Acceso y Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información pública Nacional.			
Decreto 1078 de 2015	Principios y lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea.			

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 26 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

Anexo 2.

Definiciones

CONCEPTO	DEFINICION
Entidades públicas	Son todas aquellas que conforman las ramas del poder público en con funciones de ejecución, control y evaluación de la gestión pública y que se encuentra bajo el control del Estado y quien ejerce sobre una comunidad directa e indirectamente en la administración Pública, con participación, social, cultural y financiera cobijados por una normatividad para su funcionamiento
Ciudadanos	Toda Persona natural y jurídica, que hace parte de una sociedad sin importar el vínculo jurídico que tenga con la Entidad Pública, además que es el receptor de las políticas públicas, participante activo en todos los niveles para el mejoramiento de su entorno y su cumplimiento de sus deberes y derechos. Contribuye con sus aportes para lograr metas propuestas y que puede acceder a los servicios de prestados por una Entidad.
Comunidad	Grupo de ciudadanos que tienen intereses, valores, actividades, ubicación geográfica, metas y propósito en consenso para lograr el mejoramiento de su entorno y calidad de vida, participando activamente en el control y vigilancia de las Entidades Públicas.
Participación Ciudadana	Mecanismos que por derecho tiene todos ciudadanos y las comunidades a recibir de forma clara, sencilla y veraz la información que posee una Entidad Pública y ejercer la veeduría necesaria para que con la exposición de su pensamiento, opinión y aportes para lograr el mejoramiento de las Entidades Públicas.
Canal de Comunicación	Medio por el cual se emiten mensajes que permiten interactuar y el intercambio de ideas que contribuyan al mejoramiento de un servicio, que puede ser presencial o virtual debe ser de doble vía inquietudes – respuestas.
Información	Grupo de datos ordenados y examinados para su comprensión, sirven para elaborar un mensaje basado en hechos relevantes para la comunidad y sus posibles aportes en la veeduría que realizan a los entes públicos.
Emisor	Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales para un ciudadano o comunidad.
Receptor	Es aquella persona o comunidad a quien va dirigido el mensaje.
Lenguaje claro	Es el uso de un lenguaje sencillo, claro y veraz, que debe usar las instituciones públicas para comunicar y certifique que la información emitida es recibida por el ciudadano o una comunidad y respetando sus derechos y deberes de los individuos. Además de conocer las características de la población se va a dirigir el mensaje.
Información Pública	Información generada por el sector público que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios canales de comunicaciones. Hace parte del inventario que tiene la comunidad para ejercer la veeduría sobre la gestión realizada.


	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-PL-PLA-02	Página 27 de 27
	PLANES	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

CONCEPTO	DEFINICION
Parte interesada	Persona, comunidad o grupo público o privado, que tiene un interés común en la consecución del logro de una meta o proyecto planteado ante una entidad pública o privada, y que buscan con su desempeño el éxito de una institución o proyecto.
Dialogo	Comunicación entre las entidades públicas y las comunidades, donde se brinda información a los ciudadanos, explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión y se reciben los aportes realizados por la comunidad en espacios presenciales, virtuales o de manera oral.
Sitio web	Colección de páginas web que se refieren a unos temas particulares relacionados y comunes a un dominio de internet en la World Wide Web.
Página web	Conjunto de archivos electrónicos que cuenta con información específica y es almacenada en un sitio web.
Redes Sociales	Sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
Transparencia	El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cuidar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documento de la Administración Municipal, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca esta ley.



MIGUEL ANTONIO RICO RINCON
Alcalde Municipal

Reviso: 
Demensy Cabrera Molina
Secretaría General

Elaboró:
Jaqueline Ortiz López 
Técnico TIC