

 <b>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO SETP ARMENIA</b> E.I.C.E.	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: PRG-AM-PG-SETP-01
		Fecha: 23/12/2019
	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Versión: 001
		Página 1 de 13



## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Autor: <https://www.elperiodic.com/manises/aprueba-reglamento-participacion-ciudadana->

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123  
**Email:** amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PRG-AM-PG-SETP-01
		Fecha: 23/12/2019
	PROCESO ADMINISTRATIVO	Versión: 001
		Página 2 de 13

## Contenido

Introducción .....	3
1. Objeto .....	3
2. Alcance.....	4
3. Marco legal .....	4
4. Derechos y deberes de los ciudadanos tienen derecho a:.....	5
5. Articulación con la Planeación y gestión institucional .....	6
6. Mecanismos legales de participación ciudadana.....	7
7. Canales de atención .....	11
7.1 Atención presencial .....	11
7.2 Atención virtual.....	12
7.3 Atención telefónica.....	12

	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: PRG-AM-PG-SETP-01
		Fecha: 23/12/2019
	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Versión: 001
		Página 3 de 13

## Introducción

La Ley de Participación Ciudadana es el instrumento mediante el cual se orientan los diferentes esfuerzos que desde la Constitución de 1991 se han venido desarrollando para lograr una democracia más incluyente, efectiva e incidente. Dentro del Estatuto, tanto entidades del Estado como organizaciones de la sociedad civil de todas las regiones del país se comprometen a incentivar la Participación Ciudadana bajo ejercicios permanentes de difusión, promoción y garantía al derecho a participar.<sup>1</sup>

### 1. Objeto

Describir los espacios de interacción, la información disponible y participación que AMABLE E.I.C.E tiene disponible y propone para los ciudadanos, entidades gubernamentales, entes de control y demás, con el fin de generar espacios de interacción con la ciudadanía, dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución política de Colombia y en las normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación en los distintos niveles del Estado.

## LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA ES UN:

DERECHO

DEBER

OPORTUNIDAD

Elaboración: propia

<sup>1</sup> Ley estatutaria de participación ciudadana

	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: PRG-AM-PG-SETP-01
		Fecha: 23/12/2019
	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Versión: 001
		Página 4 de 13

## 2. Alcance

Este Plan debe ser aplicado en toda la entidad con los funcionarios y contratistas pertenecientes.

Está dirigido a ciudadanos, usuarios e interesados en los servicios que presta la empresa industrial y comercial del estado AMABLE, para que a través de los mecanismos definidos en el documento en los que se realiza la divulgación de la información que son competencia de la Entidad, puedan participar activamente en el proceso, así se llevaría a cabo una participación efectiva.

## 3. Marco legal

Las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos, deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del Estado:

Norma	Detalle
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 324 de 1996	Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.
Ley 361 de 1997	Establece mecanismos de integración de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.
Ley 527 de 1999	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

**Email:** amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: PRG-AM-PG-SETP-01 Fecha: 23/12/2019
	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Versión: 001 Página 5 de 13

Ley 594 de 2000	Ley de archivos. Establece como fin esencial de los archivos de facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.
Conpes 3650 de 2010	Se establece la importancia estratégica de la estrategia de Gobierno en línea.
Conpes 3654 de 2010	Sobre la rendición de cuentas a la ciudadanía.
Conpes 3649 de 2010	Se establece la Política Nacional de Servicio al ciudadano.
Decreto 2641 de 2012	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
Ley estatutaria 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia. Esta Ley tiene como objeto “promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, así mismo a controlar el poder. En esta ley se facilitan y amplían las instancias y mecanismos de participación ciudadana, la oferta participativa estatal y los sujetos de la participación ciudadana.

#### 4. Derechos y deberes de los ciudadanos tienen derecho a:

Amable E.I.C.E coordina, gestiona e implementa el Sistema Estratégico de Transporte Público, para la ciudad de Armenia, contribuyendo a su organización por medio de una movilidad inteligente y moderna, comprometidos a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, trabajando para fortalecer la relación con los ciudadanos a través de acciones de participación garantizando así sus derechos y los canales de atención que facilitan el cumplimiento de los deberes.

	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: PRG-AM-PG-SETP-01
		Fecha: 23/12/2019
	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Versión: 001
		Página 6 de 13

Los ciudadanos en AMABLE E.I.C.E, tienen **derecho** a:

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.
- Presentar peticiones ya sean verbales o escritas.
- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de los canales de atención que cuenta la entidad.
- Exigir transparencia en los procesos.
- Tener confidencialidad de la información y de sus datos personales.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y concisa.

Los **deberes** de los ciudadanos en AMABLE E.I.C.E son:

- Dar un trato digno y respetuoso a los contratistas y servidores públicos de la entidad.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
- Abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su petición.
- Efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones.

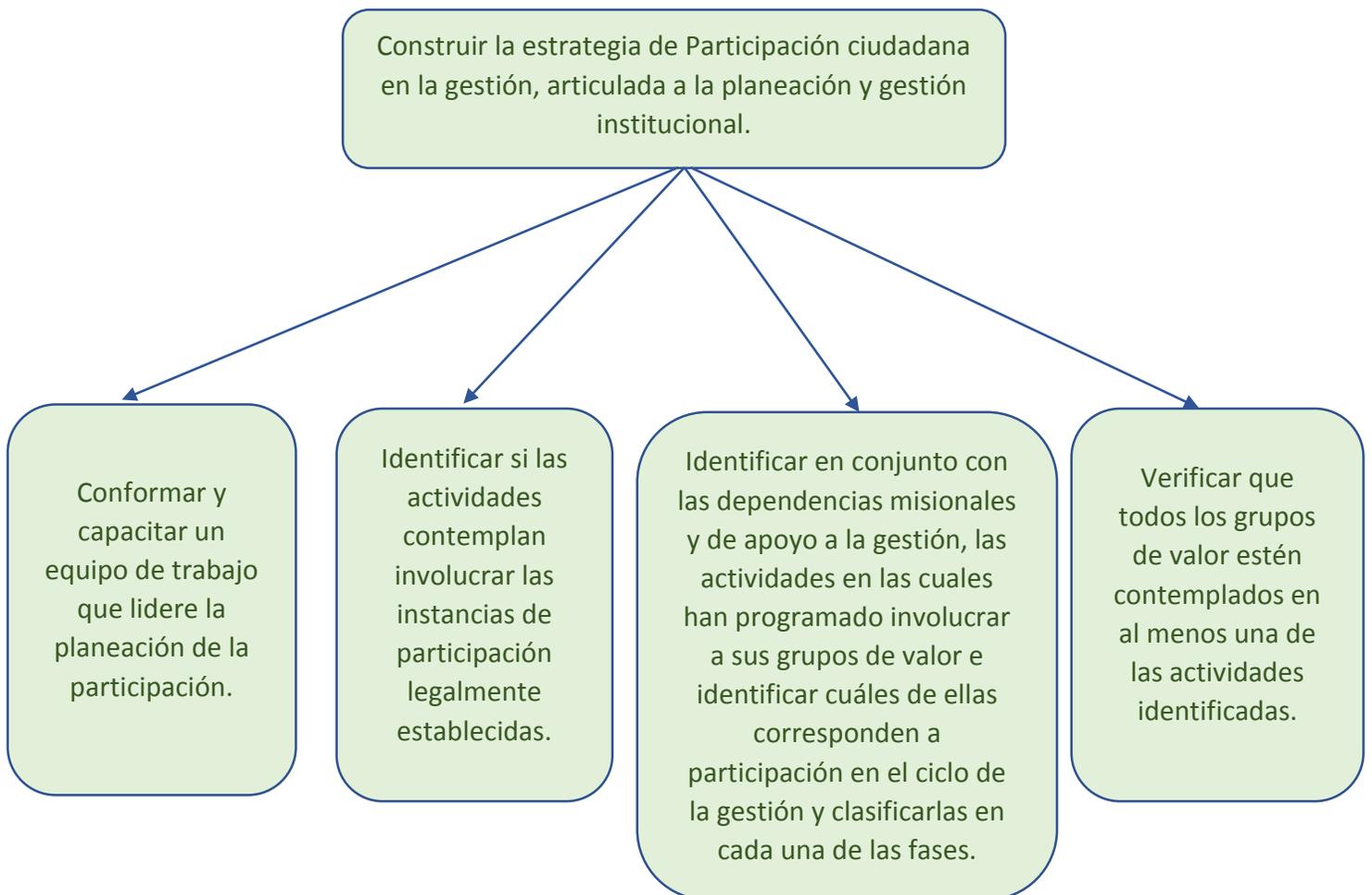
## 5. Articulación con la Planeación y gestión institucional

El plan de participación ciudadana de AMABLE E.I.C.E adelanta los lineamientos del Modelo integrado de Planeación y gestión -MIPG en lo que prevalece las dimensiones operativas tales como: la Gestión con Valores para Resultados en donde se involucra la Relación Estado – Ciudadano, Direccionamiento Estratégico y Planeación así como la Política de Gestión y Desempeño Institucional con la Participación Ciudadana, según la cual cada entidad deberá diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública.

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

**Email:** amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PRG-AM-PG-SETP-01
		Fecha: 23/12/2019
	PROCESO ADMINISTRATIVO	Versión: 001
		Página 7 de 13



## 6. Mecanismos legales de participación ciudadana

Se describirán los diferentes mecanismos de participación ciudadana estipulados en la Ley y que AMABLE E.I.C.E, pone a disposición sus grupos de interés, buscando que se conviertan en una herramienta ágil que permita la comunicación con la entidad y el ejercicio de sus derechos legales.

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123  
**Email:** amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

<div style="text-align: center; background-color: #4CAF50; color: white; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">Audiencias públicas</div>	<p>Su finalidad es otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos.<sup>2</sup></p>
<div style="text-align: center; background-color: #4CAF50; color: white; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">Acción de cumplimiento</div>	<p>Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley<sup>3</sup></p>
<div style="text-align: center; background-color: #4CAF50; color: white; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">Acción de tutela</div>	<p>Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias.<sup>4</sup></p>
<div style="text-align: center; background-color: #4CAF50; color: white; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">Consultas verbales o escritas</div>	<p>Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.<sup>5</sup></p>
<div style="text-align: center; background-color: #4CAF50; color: white; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">Petición</div>	<p>Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener</p>

<sup>2</sup> Sentencia C-157/98

<sup>3</sup> Artículo 86 Constitución Política de Colombia y Decreto 2591 de 1991

<sup>4</sup> MinTic – Atención al público, glosario

<sup>5</sup> Departamento Administrativo de la función pública- DAFP

	<p>pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo<sup>6</sup></p>
	<p>Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones durante la prestación de sus servicios.<sup>7</sup></p>
	<p>Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.<sup>8</sup></p>
	<p>Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.<sup>9</sup></p>

<sup>6</sup> Artículo 13, Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>7</sup> Departamento Administrativo de la función pública- DAFP

<sup>8</sup> Departamento Administrativo de la función pública- DAFP

<sup>9</sup> Ibidem

Rendición de cuentas	El deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado <sup>10</sup>
Sugerencias	Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que un ciudadano presenta con el objetivo de plantear una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la Entidad. <sup>11</sup>
Trámite	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud <sup>12</sup>
Veeduría ciudadana	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 <sup>13</sup>

<sup>10</sup> DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional. Bogotá 2008, P 9

<sup>11</sup> Sena- PQRS

<sup>12</sup> Gobierno en línea- Glosario

<sup>13</sup> Ley 850 de 2000. Por el cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: PRG-AM-PG-SETP-01
		Fecha: 23/12/2019
	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Versión: 001
		Página <b>11</b> de 13

## 7. Canales de atención

Los canales de atención están disponibles para que todas las personas puedan interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, son las siguientes:

- **CANAL PRESENCIAL**

Carrera 17 # 16-00, Centro Administrativo Municipal CAM

Piso 5 Armenia, Quindío - Colombia



### Localización

- **CANAL WEB**



### Pag web

<http://www.armeniaamable.gov.co/>



### correo electrónico, ventanilla única virtual y redes sociales

[amable@armenia.gov.co](mailto:amable@armenia.gov.co)

[notificacionesjudiciales@armeniaamable.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@armeniaamable.gov.co)

- **CANAL TELEFONICO**

Teléfono: (+57)6 7417100 Extensión 123



### 7.1 Atención presencial

Sede física se encuentra ubicada en la Carrera 17 # 16-00, Centro Administrativo Municipal CAM Piso 5 en la ciudad de Armenia, Quindío – Colombia, a través de la ventanilla de recepción se reciben los documentos dirigidos a AMABLE E.I.C.E, en donde son destinados al profesional competente para dar su respuesta pertinente en el tiempo requerido.

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123  
**Email:** [amable@armenia.gov.co](mailto:amable@armenia.gov.co) / **Web:** [www.armeniaamable.gov.co](http://www.armeniaamable.gov.co) / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PRG-AM-PG-SETP-01 Fecha: 23/12/2019
	PROCESO ADMINISTRATIVO	Versión: 001 Página 12 de 13

## 7.2 Atención virtual

- AMABLE E.I.C.E, cuenta con la página web <http://www.armeniaamable.gov.co/>, mediante la cual publica la información de la institución, noticias recientes, servicios y productos, planes y proyectos, normatividad, glosario entre otras.
- A través de la página web, en el ítem de atención ciudadanía en la ventanilla única tiene acceso a enviar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, preguntas frecuentes, glosario y encuestas virtuales.
- Correo electrónico: [amable@armenia.gov.co](mailto:amable@armenia.gov.co), es otro medio dispuesto para el servicio del ciudadano para requerir información general y presentar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.
- Correo electrónico: [notificacionesjudiciales@armeniaamable.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@armeniaamable.gov.co), este es de uso exclusivo para notificaciones por parte de los juzgados y entidades que así lo requieran.
- Redes sociales: AMABLE E.I.C.E viene fortaleciendo sus redes sociales, a través de la generación de continuo contenido con lenguaje claro sencillo e incluyente, generando una interacción con los usuarios internos y externos y los diferentes grupos de interés.

Las redes sociales se convierten en uno de los medios más concurridos y de fácil acceso para la ciudadanía en lo que la entidad además de informar también recoge inquietudes de los usuarios como insumo para el mejoramiento continuo de AMABLE E.I.C.E.

## 7.3 Atención telefónica

A través de la línea del conmutador 6 7417100 y la Extensión 123 se accede a la comunicación con la extensión de la recepción de la entidad en horario de atención lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: PRG-AM-PG-SETP-01
		Fecha: 23/12/2019
	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Versión: 001
		Página <b>13</b> de 13

Versión	Fecha	Descripción de cambios
01	20/12/2019	Revisión y ajustes del documento

**Participaron en la elaboración:**

Daniela Gómez Cubillos- Administradora de empresas,  
Especialista en Gerencia del talento humano -Contratista.

**Actualización:**

<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Johan Mauricio Castañeda Morales Profesional Administrador de Empresas contratista Área Administrativa	Jesús Antonio Niño Sánchez Gerente Amable E.I.C.E  Comité Institucional de gestión y desempeño

**Dirección:** Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

**Email:** amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp