



CLUB MILLITAR

## POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Código: DE-NP10

Versión: 2

Fecha: 08/07/2021

Página 1 de 16

# POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## CLUB MILITAR

**Tabla de contenido**

INTRODUCCIÓN .....	3
1. POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	4
3. ALCANCE.....	4
4. DEFINICIONES .....	4
5. NORMATIVIDAD .....	7
6. NIVELES DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA POLÍTICA.....	9
7. CRITERIOS DE APLICACIÓN .....	9
7.1 PRINCIPIOS.....	9
7.2 NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	10
7.3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN .....	12
7.4 ESPACIOS PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA - ACCESO A LA INFORMACION .....	13
7.5 ESTRATEGIAS DE PARTICIPACION CIUDADANA.....	15
7.6 SEGUIMIENTO.....	15
7.7 EVALUACION.....	16
8 VALIDACION DE FIRMAS .....	16



## INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta 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” y los lineamientos propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013), los cuales son recogidos y ampliados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Club Militar se focaliza en el fortalecimiento y promoción de la Participación de la ciudadanía entendidos éstos como elementos estratégicos de la administración pública que van de cara al ciudadano y que permitirán vincularlo de manera colaborativa en cada una de las fases del ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad.

Es así como la política consta de los siguientes elementos centrales:

1. Herramientas de Control Social a la gestión pública.
2. Espacios de diálogo, presentación de la gestión institucional y atención de temáticas sectoriales.
3. Espacios de participación e intervención directa de la ciudadanía en el ciclo de la gestión pública.
4. Trámites y otros espacios de participación.

Por lo anterior, la importancia de la presente actualización a la Política de Participación Ciudadana radica en que se trazan y organizan los principales lineamientos Institucionales en la temática y compromete a las dependencias y sus servidores públicos a implementar acciones en concordancia con los impulsos programáticos de la Entidad. No se trata de establecer un plan de participación, sino de establecer las directrices generales para el uso de espacios efectivos de interlocución e interacción, brindándoles a los interesados toda la información acerca de la gestión institucional, de forma que coadyuven a la efectiva participación y control social.

### 1. POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA:

Las Instituciones Públicas responsables de la formulación e implementación de las políticas públicas, deben estar preparadas para permitir que el ciudadano ejerza su derecho y deber de participar, para ello, deben aportar en el fortalecimiento del quehacer del ciudadano estableciendo los medios, mecanismos, procesos, procedimientos, herramientas e instrumentos requeridos para pasar de la participación teórica a la práctica, respondiendo preguntas como: ¿sobre qué participar?, ¿Cómo participar? ¿Cuándo participar?...

De acuerdo a los conceptos señalados, para responder a estas preguntas y desarrollar la línea técnica de participación ciudadana y en especial el socio y sus beneficiarios, el Club Militar, entenderá la Participación Ciudadana como: ***derecho fundamental mediante el cual los ciudadanos ejercen un diálogo activo con el Club Militar, con el fin de intervenir y contribuir en la toma de decisiones institucionales dentro del ciclo de la gestión pública (identificación de necesidades, planeación, ejecución, evaluación y control) de las políticas, programas proyectos, trámites y servicios que la Entidad pone a disposición del ciudadano y que afectan sus intereses particulares y generales.***

<sup>1</sup> Política Operativa Servicio al Ciudadano-Veeduría Distrital  
Política de Participación Ciudadana-Defensoría del Pueblo



## 2. OBJETIVO GENERAL

Generar y motivar un contacto permanente con nuestros grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, de manera que conozcamos sus expectativas y atendamos sus necesidades a través del fortalecimiento de espacios de interacción y canales de interlocución, de acuerdo con sus particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas.

### 2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Establecer los canales de comunicación suficientes, adecuados y espacios virtuales y presenciales que promuevan su ejecución.
- ✓ Monitorear la resolución idónea de las inquietudes, sugerencias y expectativas de los ciudadanos de manera que se constituyan en una fuente de retroalimentación.
- ✓ Garantizar la participación de nuestros grupos de valor y partes interesadas, de manera que mediante su intervención se fortalezca y retroalimente de manera oportuna y apropiada la gestión institucional.
- ✓ Promover, en todas las dependencias, una cultura de servicio a la ciudadanía, que incentive la participación.

## 3. ALCANCE

El desarrollo y ejecución de esta Política, involucra a los servidores; funcionarios y prestadores de servicios de todas las dependencias del Club Militar, quienes son conscientes de la importancia de tener una comunicación efectiva y de doble vía entre la entidad y sus grupos de interés con procesos participativos ordenados y de realimentación permanente, exceptuando aquellas dependencias que por la naturaleza de la información que manejan, se encuentran protegidas por la Política de Seguridad de la Información.

## 4. DEFINICIONES:

**Atención al ciudadano:** es la gestión que realiza el club militar, a través del grupo de atención integral al socio, donde se realiza el contacto con el ciudadano y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

**Buzón de sugerencias:** Mecanismo físico que permite a la ciudadanía poner de manifiesto sus sugerencias para la entidad.

**Ciudadano:** Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

**Cobertura:** entendida como la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención para interactuar con los ciudadanos, con el objeto de ofrecer información y gestionar los trámites y servicios que demandan en cumplimiento de sus deberes o en ejercicio de sus derechos.

<sup>2</sup> Política Operativa Servicio al Ciudadano-Veeduría Distrital  
Política de Participación Ciudadana-Defensoría del Pueblo



**Corrupción:** el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado

**Cumplimiento de expectativas:** hace referencia al conocimiento de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos, con el fin de contar con información para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del servicio.

**Criterios diferenciales:** son definidos como las formas alternativas para la implementación de los lineamientos y herramientas metodológicas de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, teniendo en cuenta las características especiales de las entidades territoriales y nacionales.

**Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

**Grupos de interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas.

**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.

**Lenguaje claro:** conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

**Menú participa:** menú principal alojado en la página web, el cual facilita la interacción e intervención de los grupos de valor o de interés en las fases del ciclo de la gestión pública

**Participación ciudadana:** es el proceso de construcción ciudadana en la gestión pública social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.



**Procesos y procedimientos:** corresponde al conjunto de actividades trámites, información y documentación interrelacionados, que operan entre sí para que las necesidades de los ciudadanos se transformen en resultados específicos, concretos y oportunos, de tal forma que se visibilice la actuación de la entidad en su interrelación con los ciudadanos para una adecuada prestación del servicio.

**Rendición de cuentas:** obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

**Red social:** sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses

**Riesgo:** posibilidad de que suceda algún evento que tendrá impacto sobre los objetivos institucionales o de proceso.

**Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio

**Transparencia:** práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, la integridad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación ciudadanía en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, la visibilización de la información, la integridad y, la lucha contra la corrupción.

**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.

**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.



## 5. NORMATIVIDAD<sup>3</sup>

### ✓ Constitución Política de Colombia

Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).

Artículo 13. (...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...). - Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

- ✓ Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- ✓ Ley 190 de 1995. Artículo 58°. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
- ✓ Ley 720 de 2001. "Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos"
- ✓ Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario; Artículo 34, numeral 34
- ✓ Ley 850 de 2003. Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

<sup>3</sup> Plan de Racionalización de Trámites-Contraloría Departamental de Bolívar

<sup>4</sup> Plan de Racionalización de Trámites-Contraloría Departamental de Bolívar



- ✓ Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios"
- ✓ Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo); por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del estado.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Artículo 76: "Oficinas de Quejas, Sugerencias y Reclamos".
- ✓ Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- ✓ Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo.
- ✓ Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- ✓ Decreto 2232 de 1995. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
- ✓ Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
- ✓ Decreto 1538 de 2005. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997". Dicha Ley establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones
- ✓ Decreto 2623 de 2009, el cual crea el Sistema Nacional del Servicio al ciudadano (SNSC), como instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano.
- ✓ Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 2693 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia (...)" Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea (...)
- ✓ Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 Ley de Habeas Data
- ✓ Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.



- ✓ Decreto 124 de 2016, el cual sustituyó el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “plan anticorrupción y atención al ciudadano”.
- ✓ Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Documento CONPES 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
- ✓ Documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- ✓ Directiva presidencial 9 de 1999. Lucha contra la corrupción.

## 6. NIVELES DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA POLÍTICA

Serán responsables de la ejecución y control, las siguientes áreas del Club Militar

- Líderes de Proceso: Socialización de la Política de Participación Ciudadana.
- Área de Atención al Ciudadano: Actualización de la Política de Participación Ciudadana
- Oficina de Control Interno: el seguimiento de la implementación y socialización de la Política de Participación Ciudadana y control de su cumplimiento

## 7. CRITERIOS DE APLICACIÓN

### 7.1 PRINCIPIOS<sup>5</sup>

De conformidad con el Decreto 197 de 2014, el Servicio a la Ciudadanía en el Club Militar estará orientado y soportado en los siguientes principios;

**Accesibilidad:** propenderá por un servicio cercano a la ciudadanía y en especial a los socios y sus beneficiarios, permitiendo el ingreso por las diferentes canales de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

**Cobertura:** el Club Militar es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en sus tres Sedes establecidas.

**Control social:** es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales, veedurías ciudadanas e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados

<sup>5</sup> Política Operativa Servicio al Ciudadano-Veeduría Distrital  
Política de Participación Ciudadana-Defensoría del Pueblo



**Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

**Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante el Club Militar, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

**Igualdad:** es un derecho de cada ciudadano por lo que las entidades deben establecer las garantías necesarias para que sea ejercido en igualdad de condiciones.

**Institucionalización:** los poderes públicos promoverán la creación, mantenimiento y correcto funcionamiento del Club Militar y mecanismos que hagan posible el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la gestión pública, respetando la existencia de espacios y mecanismos de participación información y espontánea.

**Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

**Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los funcionarios a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los funcionarios y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

**Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

**Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los funcionarios, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, la integralidad y la lucha contra la corrupción

## 7.2 NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA<sup>6</sup>

Para que se dé un efectivo proceso de Participación Ciudadana, es necesario retomar los niveles de la Participación Ciudadana desarrollados:

- a. ***información:*** "Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública. En este nivel la Entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria.

<sup>6</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Niveles de la Participación Ciudadana 2017.



Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles; de igual forma debe garantizar que se utilicen varios canales de comunicación y formatos para divulgar la información pública, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad”.

- b. Consulta:** “Es un instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de Inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (diseño, implementación, evaluación)”
- c. Formulación Participativa:** “Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación participativa y presupuesto participativo.
- d. Ejecución o implementación participativa:** “Es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones”<sup>10</sup>.
- e. Control y Evaluación:** “Es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y, a la vez es una obligación de las Entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y el resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos.  
Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas)”

### Circulo Virtuoso de la Participación Ciudadana<sup>7</sup>

Se presenta la gestión de la Participación Ciudadana a través del Circulo Virtuoso de la Participación:

<sup>7</sup> Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión. DAFF



Tanto los Niveles de Participación Ciudadana como el Circulo Virtuoso de la Participación, orientan a las entidades públicas respecto a las instancias y actividades de participación apropiadas y pertinentes que serán necesarias definir e implementar para el desarrollo y cumplimiento de las demandas que actualmente exige el proceso de modernización de las entidades respecto a la democratización de lo público.

### 7.3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN<sup>8</sup>

#### a. Para la protección de los Derechos Humanos

Son los mecanismos que permiten a los ciudadanos protegerse de una posible vulneración o amenaza a los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política, así:

- Acción de Tutela
- Acción de Cumplimiento
- Derecho de Petición
- Solicitud de información
- Quejas
- Reclamos
- Habeas Data
- Denuncia
- Buzón de Sugerencias
- Encuestas de Satisfacción e identificación de necesidades

#### b. Para la vigilancia y control de la Gestión Pública

Los ciudadanos de manera individual o colectiva, pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control en la prestación de servicios y ejecución de los recursos de inversión del Estado. Para el logro de lo anterior, se cuenta con los siguientes mecanismos, como:

<sup>8</sup> Política de Participación Ciudadana 2017-Agencia Logística Fuerzas Militares



- Audiencia Pública-Rendición de Cuentas
- Veeduría Ciudadana

#### 7.4 ESPACIOS PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA - ACCESO A LA INFORMACION<sup>9</sup>

Los espacios de Participación Ciudadana en el Club Militar en su mayoría están desarrollados por el Grupo Misional Atención Integral al Socio-Área de Atención al Ciudadano, el cual cuenta con canales tecnológicos, presenciales y telefónicos, con el fin de fomentar la interacción y oportuna respuesta, por parte de los usuarios y ciudadanía en general.

a. **Canales Virtuales:** permiten la comunicación e interacción con el ciudadano y en especial, con el socio y/o beneficiario, a partir de herramientas tecnológicas.

- **Portal Institucional (Pagina Web):** contiene la información de interés como: noticias, normatividad, planes, programas y/o proyectos, trámites y servicios, entre otros. [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)
- **Módulo PQRSD:** aplicativo del Portal Institucional, el cual a través de un formulario, el ciudadano y/o en especial socio y/o beneficiario puede interponer una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), a los cuales procede el procedimiento y tiempos establecidos por la Ley.
- **Correos Electrónicos de Atención:** a través del correo electrónico [atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co) los ciudadanos y/o socios y beneficiarios, pueden enviar todo tipo de solicitudes, aclaraciones, notificaciones o derechos de petición en general.
- A través del correo [notificacionesjudiciales@clubmilitar.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@clubmilitar.gov.co) se creó con el fin de dar cumplimiento al artículo 175 y 195 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, este funciona exclusivamente para efectos de notificaciones judiciales.
- **Redes Sociales:** plataformas de interacción con la ciudadanía y en especial, los socios y/o beneficiarios, permiten la difusión publicitaria e imagen corporativa acerca de los bienes y servicios que ofrece el Club Militar, además, de la divulgación de los diferentes eventos, trámites y procedimientos. La entidad cuenta con las siguientes redes, así:

Facebook: [facebook.com/ClubMilitar](https://facebook.com/ClubMilitar)

Twitter: [twitter.com/Club\\_Militar](https://twitter.com/Club_Militar)

Instagram: [instagram.com/ClubMilitar](https://instagram.com/ClubMilitar)

YouTube: [www.youtube.com/channel/](https://www.youtube.com/channel/)

b. **Canales Telefónicos:** permiten la comunicación asistida con el ciudadano y en especial, con el socio y/o beneficiario.

- **Atención Telefónica:** en el Área de Atención al Ciudadano dicha atención funciona de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas, donde se dan respuestas a todo tipo de requerimiento en general con respecto a la actuación de la Entidad. Así mismo, tenemos el área de Recepción que funciona 24 horas al día.

<sup>9</sup> Política de Participación Ciudadana 2017-MinComercio



Área de Atención Al Ciudadano PBX (01) 290 50 77 Extensión 2223

Área de Recepción PBX (01) 290 50 77 extensión 2251

c. **Canales Presenciales:** son mecanismos habilitados con la finalidad de que los ciudadanos y en especial, los socios y/o beneficiarios puedan manifestar sus puntos de vista, ser atendidos, orientados y recibir información acerca de temas que competen a la Entidad e interponer derechos de Petición de manera verbal y/o escrita.

o **Buzón de Sugerencia:** Por medio de este canal se reciben sugerencias de usuarios internos y externos del Club Militar; estos buzones están ubicados en la recepción de las tres (03) Sedes de la entidad.

o **Puntos de Atención:** cuenta con un Área de Atención al Ciudadano, en los cuales el ciudadano y en especial, el socio y/o beneficiario pueden interponer sus Derechos de Petición de manera física y/o verbal, examinar documentación y/o recibir orientación. Esta Área se encuentra en la Carrera 50 No 15-20 Primer Piso.

o **Ventanilla de Radicación Correspondencia:** ubicada en la Carrera 50 No 15-80 Primer Piso en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas

d. **Otros Espacios de Participación Ciudadana**

**Espacios de Vigilancia y Control de la Gestión Pública**

o **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:**

Se constituye en un elemento del control social que promueve la presentación de resultados de la gestión por parte del Club Militar, la atención de peticiones, información y explicaciones a la ciudadanía y en especial, a los socios y/o beneficiarios y la disponibilidad de información para su adecuado desarrollo. La Oficina Asesora de Planeación en coordinación con el Equipo de Comunicaciones Estratégicas organizará la audiencia pública. Esta es la fase más importante del proceso en el cual se invita a la ciudadanía en general, organizaciones sociales, académicas, gremios, etc. a conocer los resultados, aciertos y desaciertos de la gestión.

La Rendición de Cuentas facilita la transparencia, fortalece la gestión y disponibilidad de información, mejora los controles sobre el desempeño y la gestión, promueve la responsabilidad, facilita la petición de cuentas y mejora la gestión de la Entidad. Este evento se realiza como mínimo una vez al año, en cumplimiento a lo establecido en el documento CONPES 3654 de 2010, enfocado bajo los atributos de información, dialogo e incentivos.

Se realizan las siguientes actividades:

Creación de encuesta relativa a la Rendición de Cuentas

Mención a través del Portal Web y Redes Sociales

Invitación electrónica a los eventos a todos los grupos de interés

Consolidación de temas propuestos por los ciudadanos, en especial, los socios y/o beneficiarios.

Las memorias de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se registraran en un informe que se publicara en el Portal Web-Rendición de Cuentas.



### o **Veeduría Ciudadana**

Estas son formas a través de las cuales los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la participación en la fiscalización de la gestión institucional en el Club Militar. A través de ésta, el ciudadano vigila también los planes, programas, proyectos y acciones emprendidas por los entes gubernamentales, la actuación de los funcionarios públicos y el empleo de los recursos.

Según lo establecido en el artículo 4 de la Ley 850 de 2003, las veedurías ciudadanas podrán vigilar especialmente:

1. La correcta aplicación de los recursos y la forma como estos se asignen de acuerdo con la Ley y lo planeado
2. La calidad, oportunidad y efectividad de la intervención pública
3. La calidad, oportunidad y efectividad de la contratación pública

### e. **Espacios de participación e intervención directa de la ciudadanía en el ciclo de la gestión pública**

#### o **Café con el Director:**

Este espacio de interacción tiene como propósito la oportunidad de comunicación y participación de doble vía con los socios, donde el Director del Club Militar informa sobre los planes, que se desarrollan para fortalecer la administración, el servicio y la operación de la Entidad, de acuerdo a la nueva realidad. Así mismo, escuchar las sugerencias u observaciones de los socios asistentes al evento.

### **7.5 ESTRATEGIAS DE PARTICIPACION CIUDADANA<sup>10</sup>**

Atendiendo los espacios y delimitación de los asuntos relacionados con la participación ciudadana, el Club Militar adelantará para cada vigencia la construcción formal de su estrategia de Participación Ciudadana. Esta se desarrollará mediante Planes de Acción Anuales, en los cuales se incluirán las acciones encaminadas al fortalecimiento de los componentes y al cumplimiento de los objetivos de la Política.

### **7.6 SEGUIMIENTO**

El seguimiento debe implementarse como una función continua de recolectar y analizar sistemáticamente información sobre indicadores que permiten a la entidad determinar el progreso y el cumplimiento de los logros y objetivos, así como el uso de los recursos asignados en cada proyecto y el plan a ejecutar.

<sup>10</sup> Política de Racionalización de Trámites-Aguas del Huila

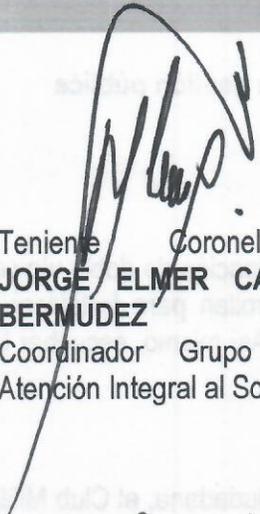
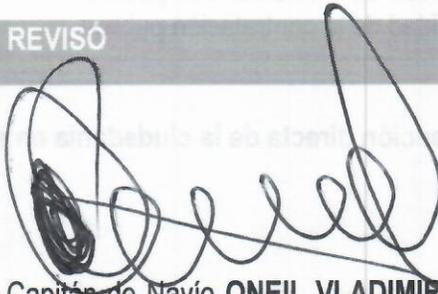
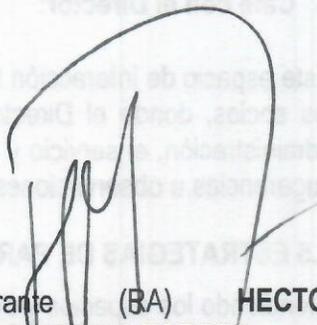
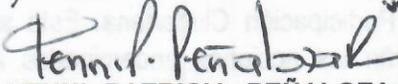
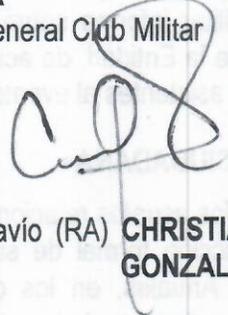
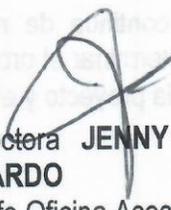


### 7.7 EVALUACIÓN

La evaluación a la presente Política con el fin de verificar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continúa de los requisitos para la calidad y la mejora continua. Esta se hará anualmente y los criterios para dicha evaluación son los establecidos en los diferentes mecanismos implementados dentro del Sistema de Gestión Integrado como son:

- ✓ Seguimiento a los Riesgos
- ✓ Seguimiento los Indicadores
- ✓ Cumplimiento de los planes

### 8. VALIDACION DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Teniente Coronel (RA) <b>JORGE ELMER CALDERÓN BERMUDEZ</b> Coordinador Grupo Misional Atención Integral al Socio	 Capitán de Navío <b>ONEIL VLADIMIR ACERO PEÑA</b> Subdirector General Club Militar	 Vicealmirante (BA) <b>HECTOR ALFONSO MEDINA TORRES</b> Director General Club Militar
 <b>YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRÍGUEZ</b> Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa	 Capitán de Navío (RA) <b>CHRISTIAN HENRIQUE RODRIGUEZ</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación	 Doctora <b>JENNY LILIANA SAENZ PARDO</b> Jefe Oficina Asesora Jurídica