SETP

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN ..... 3

FUNDAMENTO NORMATIVO ..... 3

ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ..... 7

OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN ..... 8

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE SANTA MARTA ..... 8

ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTA MARTA ..... 11

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS PARA LAS ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..... 13

MONITOREO Y SEGUIMIENTO ..... 15

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADAN SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE SANTA MARTA 2023 ..... 15



Calle 24 No. 03 - 99 Ofi. 1202
Edificio Banco de Bogotá
Telefono: (+57) 5 4317777
info@setpsantamarta.gov.co
Nit: 900.342.579-4

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta – SETP Santa Marta, promueve de forma activa la Participación Ciudadana, involucrando a sus grupos de interés[1] y a la ciudadanía en general en las diferentes etapas de la gestión pública, asegurando el diálogo de doble vía (Ciudadanos - SETP), promocionando la cultura de la información, la transparencia y garantizando espacios de participación para el control social, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, incluyendo en la estrategia de rendición de cuentas, diversos escenarios y actividades donde se presenta a los ciudadanos los resultados de la gestión de la entidad, sin limitar dicha rendición exclusivamente a la audiencia pública.

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta garantizará a los ciudadanos, no solo el ser escuchados, también que todas sus preguntas e inquietudes serán contestadas oportunamente, así como sus propuestas serán consideradas y de ser posible implementadas.

En este contexto y atendiendo lo señalado en 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"; El Sistema Estratégico de Transporte Publico presenta su Plan de Participación Ciudadana para la Vigencia 2023.

Este Plan, se estructura siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en actividades dirigidas al logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

## FUNDAMENTO NORMATIVO

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, contribuye constantemente para que los ciudadanos ejerzan el derecho constitucional y legal que les permite participar activamente en todas las decisiones que los afectan ya sea en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación[2]. La garantía del goce efectivo del derecho a participar y al acceso a la información que tiene todo ciudadano se ampara en el siguiente marco normativo:

[1] Los grupos de interés en el Sistema Estratégico de Transporte Publico están constituidos por (4) cuatro grandes grupos: **Gobierno**: Gobernación, Alcaldía, Entes Territoriales, Entes de Control, Otras Entidades Públicas, **Sector SETP**: Empresas de Transporte Público Colectivo, Propietarios de autobuses, conductores **Ciudadanía**: Ciudadanos, Sector Privado, Academia, Medios de Comunicación, **Servidores**: funcionarios y Contratistas.

[2] Artículo 2, *Constitución política de Colombia 1991*



Calle 24 No. 03 - 99 Ofi. 1202
Edificio Banco de Bogotá
Telefono: (+57) 5 4317777
info@setpsantamarta.gov.co
Nit: 900.342.579-4

**Constitución Política de Colombia**

ARTÍCULO 1. Colombia es un Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

ARTICULO 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 (…).

ARTICULO 13. (…) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (…).

ARTICULO 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 (…).

ARTICULO 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.

ARTICULO 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (…).

ARTICULO 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (…).

ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (…).

ARTICULO 87. Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido.

ARTICULO 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella (…).

ARTICULO 95. (…) Son deberes de la persona y del ciudadano: (…) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (…).

ARTICULO 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.

**Leyes**

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 190 de 1995. Artículo 58º.- 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 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto ley 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Modificado por el Decreto 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

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. 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.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

**Decretos**

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.

Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 612 de 2018. Por el cual se fijan las directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción Institucional.

Decreto 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir, y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

**Conpes**

- Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.
- Conpes 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

**Resoluciones**

Resolución 206 de 2021: Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Sistema Estratégico de Transporte Publico de Santa Marta.

Resolución 264 de 2022: Por la cual se modifica integralmente la Resolución 000062 de 2018 por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG II y se crea el comité institucional de gestión y desempeño del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta- SETP

## ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, el Plan de Participación Ciudadana del Sistema Estratégico de Transporte Publico de Santa Marta instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en lo concerniente a las dimensiones operativas "Gestión con Valores para resultados" (Relación estado- Ciudadano) Direccionamiento Estratégico y Planeación", así como a la Política de Gestión y Desempeño Institucional Participación Ciudadana", según la cual "*Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública".*

Según el MIPG, en los espacios de participación ciudadana *"(…) se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública"*.

Es por lo anterior que el SETP para garantizar la participación ciudadana ha definido dentro de sus Lineamientos para desarrollar actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas unos pasos mínimos que permitan, que los grupos de interés se involucren activamente en las actividades de diálogo programadas y desarrolladas por las diferentes áreas de la entidad, los cuales se describen a continuación de forma breve:

**Paso 1.** Se identifican los temas de mayor interés para los grupos de interés.

**Paso 2.** Se define el objetivo de la actividad teniendo en cuenta los niveles de participación: consulta, control y evaluación, formulación participativa, participación en la información, ejecución o implementación participativa.

**Paso 3**. Se divulga la actividad, el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas al grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad y publicar con anterioridad al ejercicio de participación o rendición de cuentas la información referente al mismo, para conocimiento del grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad.

**Paso 4.** Se convoca la actividad a través de los canales de participación definidos, al grupo de interés objetivo invitando a participar en la actividad a desarrollar.

**Paso 5.** Se debe llevar a cabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de las herramientas y/o escenarios definidas.

La Entidad o área responsable debe responder las preguntas de los grupos de interés que participan en el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas, durante el desarrollo del ejercicio. Si por temas

logísticos o tiempo no es posible responder la totalidad de preguntas en tiempo real, se enviará la respuesta por escrito al interesado a través del correo electrónico o canal de participación definido para la actividad.

## OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN

**Objetivo**

Realizar espacios de participación ciudadana que garanticen el acercamiento de los ciudadanos a los asuntos públicos del Sistema Estratégico de Transporte Publico de Santa Marta, incluyendo de forma activa a los grupos de interés en las diferentes etapas de la gestión pública, a través de la promoción efectiva de la participación ciudadana y el control social, haciendo publicaciones periódicas con información sobre la gestión institucional, generando espacios de colaboración, interlocución, e interacción con los ciudadanos y grupos de interés del SETP, fundados en los principios de inclusión, transparencia e integridad, garantizando así el cumplimiento de los derechos humanos y aportando al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con enfoque diferencial.

**Alcance**

La ejecución de este Plan involucra a los funcionarios y contratistas del Sistema Estratégico de Transporte Publico de Santa Marta, quienes desarrollan permanentemente actividades de consulta ciudadana con el propósito de fortalecer los mecanismos y canales de comunicación dispuestos para promover una participación ciudadana activa, responsable, inclusiva, constructiva y efectiva.

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE SANTA MARTA

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y que el Sistema Estratégico de Santa Marta tiene a disposición de sus Grupos de Interés, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla, que les permita la interlocución con la Entidad y el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

**Acción de Cumplimiento**

Tiene como finalidad 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[3]

**Acción de Tutela**

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 o de los particulares en los casos establecidos en la ley[4]

**Consultas verbales o escritas**

Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

**Audiencias Públicas**

Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos[5]

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**

Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía[6]

**Denuncia**

Según Ley 906 de 2004, toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor[7].

**Petición o derechos de petición**

---

[3] Sentencia C-157/98
[4] Articulo 86 *Constitución Política de Colombia*. y Decreto 2591 de 1991.
[5] Articulo 33 Ley 489 de 1998. **Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política**
[6] *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. 10
[7] Articulo 66 y 69. Ley 906 de 2004. *Por medio del cual se expide el código de Procedimiento Penal.*

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 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[8]. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción[9]

**Queja**

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

**Reclamo**

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, 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 (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación)[10]

**Sugerencia**

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Sistema Estratégico de Transporte Publico de Santa Marta, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días hábiles se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

---

[8] 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*.
[9] Artículo 14, 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*.

[10] Ibidem

**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.

**Rendición de Cuentas**

Es 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[11].

**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[12].

## ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTA MARTA

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta ha dispuesto de tres (3) escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en estos espacios los diferentes grupos de interés pueden acceder a toda la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, pedir cuentas y mantener un diálogo continuo con las diferentes áreas del SETP.

A continuación, se describen los escenarios de participación ciudadana dispuestos por la entidad:

**Descripción de los Medios de Participación Presenciales**

[11] *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*

[12] Ley 850 de 20º0. *Por el cual se reglamentan las veedurías ciudadanas*.

**Punto de Atención al Ciudadano**: Es el escenario presencial dispuesto por el SETP para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia allegada a la entidad.

El medio de participación anterior se encuentra en:

calle 24 No. 3-99 Torre Empresarial 4.24 oficina 1202, Santa Marta- Magdalena

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 p.m. y 2 pm a 6:00 p.m.

**Telefónico.**

A través de este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información acerca del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta. Por lo tanto, se ha dispuesto la siguiente línea de atención:

- Línea telefónica: (+57) 5 4317777
- Fax: (+57) 5 4317777

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 p.m. y 2 pm a 6:00 p.m.

**Virtual.**

Sitio Web – www.setpsantamarta.gov.co es el escenario que el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta ha puesto a disposición de sus grupos de interés con información referente a su gestión, así como, información básica de la entidad y del sector, normatividad, noticias, programas, proyectos, políticas públicas de inclusión entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la democracia en línea.

**Redes Sociales.**

El SETP hace uso de las redes sociales para informar sobre los avances, noticias y actividades que adelanta.

Facebook: Setp Santa Marta

Twitter: @SETPSANTAMARTA

Instagram: setp_santamarta

YouTube: Setp Santa Marta

# ORIENTACIONES METODOLÓGICAS PARA LAS ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para que cada espacio de participación se realice de manera óptima es necesario definir una serie de recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura. Adicionalmente, se deben contemplar factores que puedan afectar su desarrollo, entendidos como contingencias internas o externas que puedan afectar la ejecución de la programación inicial de la estrategia de rendición de cuentas y del Plan institucional de participación ciudadana del 2023.

En cualquier caso, se deben aprovechar en la medida de lo posible los canales no presenciales para el desarrollo de espacios de participación, y adicionalmente, buscar la forma de implementar nuevos instrumentos que *permitan caracterizar la información necesaria sobre los grupos de valor a través de pequeñas encuestas y el perfilamiento de visitantes,* como lo recomienda el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

Teniendo en cuenta lo anterior, cada área debe surtir los siguientes pasos para planear sus acciones de participación.

Definir el tema: identificar un tema, problema o reto y sus variables que sean susceptibles de un espacio de participación, de acuerdo con los intereses de los gruposde interés y de valor de la Entidad.

Definir el objetivo y el alcance: para qué se está organizando, cuál(es) es el(los) objetivo(s) y cuál es el grado de incidencia o decisión que se espera lograr. Para este punto es útil preguntarse qué se busca que suceda: informar, deliberar, consultar, concertar, retroalimentar, decidir o controlar.

- Informar o socializar: dar a conocer a los participantes los contenidos de un tema, una propuesta o una norma directamente relacionada con la gestión y misión de laEntidad.
- Deliberar: busca que los distintos actores involucrados aborden un tema o asunto con argumentos.
- Consultar: los participantes opinan sobre algún tema, propuesta o situación, directamente relacionada con la Entidad, sin que sus opiniones tengan necesariamente carácter vinculante.
- Concertar: es el acuerdo mediante el cual la Administración y los actores vinculadosal espacio o escenario de participación construyen un acuerdo sobre la posible solución de un problema y determinan los medios para ejecutarla o la estrategia para desarrollarla.
- Ejercer control: hace referencia a que la ciudadanía ejerce vigilancia sobre el cumplimiento de procedimientos, normas y acuerdos u otros temas, programas o proyectos específicos.

- Retroalimentar: transmite a los actores vinculados al espacio o escenario de participación, cuáles de sus propuestas o aportes han sido tenidos en cuenta y cuáles no y la justificación de ello.

Identificar el ciclo de la gestión pública: determinar en cuál etapa de los ciclos de la gestión pública se enmarca el espacio de participación: diagnóstico, formulación,implementación, evaluación y seguimiento.

Identificar los actores o grupos de interés: el Plan institucional de participación ciudadana busca orientar y promover la participación de los diferentes grupos de interés que influyen directa o indirectamente en la gestión institucional de la Entidad, entendiendo estos como el conjunto de individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y los resultados del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta.

Determinar el tipo de espacio de participación: teniendo en cuenta el tema, el objetivoy los grupos de interés, decidir el espacio de participación y la necesidad de innovar en espacios no presenciales.

Realizar convocatoria: definir los medios más efectivos para fomentar la participación ciudadana, de acuerdo con los grupos de valor y de interés.

Desarrollar el espacio de participación: es necesario motivar a laciudadanía a participar positivamente, es decir, planteando alternativas de solución y mejora de la gestión pública. Se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Aprestamiento: previo al espacio de participación se debe difundir entre los gruposde valor y de interés información pertinente como informes, infografías, datos abiertos, etc. que facilite un diálogo informado.
- Apertura: exponer brevemente la misionalidad de la Entidad, informar sobre el objetivo del espacio, explicar la metodología y las reglas de juego, etc.
- Exploración: momento para el debate y la articulación de propuestas, posiciones, opiniones y argumentos.
- Co-creación: construcción colectiva de propuestas y soluciones, preguntas y respuestas.
- Cierre: retomar los acuerdos y compromisos a que se haya llegado, y definir su seguimiento.
- Evaluación y retroalimentación: aplicar encuesta de satisfacción y opinión delespacio de participación (anexo 1).

Sistematizar la información: debe quedar evidencia de cada acción realizada como número de participantes (listado de asistencia), metodología empleada, temas, agenda, preguntas, respuestas, observaciones y compromisos, etc. Aquí son muyimportantes los compromisos que adquiere la Entidad para su posterior seguimiento.

Evaluación: aplicar una encuesta que permita conocer el nivel de satisfacción de los participantes frente a los ejercicios de participación ciudadana desarrollados como seguimiento y control de la gestión pública del SETP (anexo 1). Dichas evaluaciones deben realizarse en cada evento y remitirse como evidencia.

Seguimiento: verificar que los compromisos adquiridos en los espacios de participación se cumplan e informen a los grupos de interés y participantes.

## MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El Gerente del SETP designara a quien realice el monitoreo al Plan (de acuerdo con el cronograma) cada 2 meses, durante la vigencia, consolidando las evidencias remitidas por las dependencias responsables. Además, publicará un informe en la página web de la Entidad, con esta misma periodicidad, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía, los entes de control y demás partes interesadas, los avances y resultados de las acciones de participación, incluidos los compromisos que se hayan pactado.

Por su parte, la oficina de Control Interno realizará un seguimiento en el mes de septiembre, a través de una auditoría al *Plan Institucional de Participación Ciudadana.*

Finalmente, se elaborará y publicará un informe anual del Plan que analice su nivel de cumplimiento, las lecciones aprendidas y las buenas prácticas para tener en cuenta en el diseño del Plan de la siguiente vigencia.

## ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADAN SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE SANTA MARTA 2023

El SETP Informa sobre las diferentes actividades programadas, que permiten interactuar con sus grupos de interés para la vigencia 2023.

**Consulte el Anexo 2 Estrategia de Plan de Participación Ciudadana**

| | Nombre | Cargo | Firma |
|---|---|---|---|
| **Aprobó** | Diego López Ortega | Gerente | |
| **Revisó** | Rafael Del Toro Guzmán | Jefe de Control Interno | |
| **Elaboró** | Viviana Herrera Castillo | Área Planeación y Operaciones | |
| Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y demás disposiciones jurídicas y/o técnicas vigentes. | | | |

# ANEXO 1.

| SETP Sistema Estratégico de Transporte Público Santa Marta | ENCUESTA<br>ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | SANTA MARTA El cambio es imparable |
|---|---|---|

**Fecha:** DD MM AAAA **Tema:** _____

**Nombre:** _____ **Cedula:** _____

**Telefono:** _____ **Correo electronico:** _____

**Entidad u Organización que representa** _____

**Estimado(a) ciudadano(a): agradecemos su asistencia y participación en este espacio. Con esta encuesta se pretende conocer su nivel de satisfacción frente al ejercicio de participación ciudadana desarrollado y así continuar mejorando para usted. Por favor, marque con una X la respuesta que más se ajuste a las siguientes preguntas y a su opinión:**

**1.¿Tuvo acceso a información sobre el tema tratado antes del evento?**

☐ Si ☐ No

**2.¿Cómo se enteró del evento?**

☐ Pagína Web ☐ Correo Electrónico ☐ Invitación ☐ Otro Cual _____

**3.La información brindada fue:**

☐ Clara ☐ Confusa ☐ Otro ¿Cual? _____

**4.¿Considera que estas actividades permiten el diálogo con la ciudadanía?**

☐ Si ☐ No

**5.Después de este ejercicio, su percepción de la gestión de la Entidad:**

☐ Mejoró ☐ Empeoró ☐ Se mantuvo igual (buena) ☐ Se mantuvo igual (mala)

**6. ¿Volvería a participar en otro espacio de participación ciudadana?**

☐ Si ☐ No

**¿Qué temas sobre la gestión del SETP le gustaría que se trataran**

_____

**Observaciones**

Aviso de privacidad- Protección de Datos Personales: Acepto el tratamiento de mis datos personales. Apruebo que el SETP recolecte, almacene, trate y use mi información conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y de su decreto reglamentario 1377 de 2013. Como titular, manifiesto que conozco la Política de Tratamiento de Datos Personas que se encuentra en https://setpsantamarta.gov.co/. Reconozco mis derechos como titular, el procedimiento para el ejercicio de ellos, entre otros aspectos.



Calle 24 No. 03 - 99 Ofi. 1202
Edificio Banco de Bogotá
Telefono: (+57) 5 4317777
info@setpsantamarta.gov.co
Nit: 900.342.579-4

# ANEXO 2.

| SETP Sistema Estratégico de Transporte Público Santa Marta | PROGRAMACION ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023 | | | | SANTA MARTA El cambio es imparable |
|---|---|---|---|---|---|
| PROGRAMA | OBJETIVO | RESPONSABLE | GRUPO DE VALOR | PERIODO | ACTIVIDADES |
| Reasentamiento | Visitar a las unidades sociales reasentadas y/o por reasentar en el proyecto de la calle 30 | Area Social | Comunidad en General | Enero- Diciembre | Visitas a las familias reasentadas y/o por reasentar del proyecto de la calle 30 |
| Reasentamiento | Socializar a las Instituciones Educativas Publicas y Privadas de la ciudad sobre lo concerniente a la cultura ciudadana. | Area Social | Estudiantes | Marzo- Diciembre | Socialización en colegios |
| Rutas del Cambio | Socializar a los diferentes sectores de la ciudad como serán la articulación de las nuevas rutas en el Setp de Santa Marta | Area Social | Comunidad en General | Mayo-Diciembre | Visitas a los diferentes barrios de la ciudad<br>charlas con la comunidad<br>Respuesta a preguntas e inquietudes |
| Cuidemos el Rio | Socialización a niños de la 30, sobre la importancia y cuidado del río manzanares | Ambiental-Social | Niños de la calle 30 | Mayo-Junio | Acciones ludico recreativas |
| Reasentamiento | Cine al barrio con niños de los diferentes sectores de la calle 30 | Todos | Niños de la calle 30 | Mayo-Octubre | Ver peliculas asociadas a la amistad |
| Reasentamiento | Participación social en los diferentes comités de obra (calle 30, mamatoco y cra 5ta) | Social | Social, Ambiental e Infraestructura | Enero- Diciembre | Seguimiento en los avances de obra |