



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL CHOCÓ- CODECHOCÓ

2017

Elaboró: Jenixe Mena Córdoba Prof. Especializado ofic. Sistemas	Revisó y Aprobó: Alex Mauricio Jimenez Subdirector de Planeación	Fecha: Enero de 2017
--	---	----------------------





Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	3
1. OBJETIVOS	5
1.1. <i>Objetivo General</i>	5
1.2. <i>Objetivos Específicos</i>	5
2. MARCO LEGAL	6
2.1. <i>Los Deberes frente a los Derechos de los Ciudadanos</i>	8
3. DEFINICIONES	9
4. GRUPOS DE INTERÉS CARACTERIZADOS	12
5. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12
5.1. <i>Para la Protección de los Derechos Ciudadanos</i>	12
5.2. <i>Para la Vigilancia y Control de la Gestión Pública</i>	15
6. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN OFRECIDOS POR CODECHOCÓ	17
7. CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN	19
7. TEMÁTICAS	26





PRESENTACIÓN

El acceso a la información y la participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control social de la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía es un derecho constitucional y una condición básica para la reducción de los riesgos de corrupción, pues eleva los niveles de transparencia en la gestión pública. La transparencia a su vez aporta elementos al cuidado de los recursos públicos y genera condiciones de fortalecimiento de la confianza de los diferentes actores en su relación con la administración pública, la cual se convierte en un elemento clave para la gobernabilidad y la creación de capital social.

Por esta razón, basados en las tendencias de comportamiento social que tienden a la colaboración, así como en los derechos ciudadanos a participar en la construcción de lo público, las organizaciones empiezan a abrir sus problemas a la sociedad en general, buscando actores que tengan soluciones disponibles en menor tiempo y a mejores costos.

En atención a lo anterior la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó – CODECHOCÓ, ha elaborado este documento denominado “Estrategia de Participación Ciudadana”, teniendo en cuenta los fines esenciales del Estado de servir a la comunidad, y de facilitar la participación de todos los usuarios,





ciudadanos y grupos de interés en las decisiones que se tomen en las Entidades públicas, las cuales pueden afectar de alguna manera la vida social, política, económica, cultural y/o ambiental de las personas y de las comunidades.

Este documento, acopia los principales mecanismos legales establecidos para asegurar la atención al ciudadano de acuerdo con la Constitución Política y se constituye en un mecanismo efectivo para aplicar los principios de transparencia, responsabilidad, moralidad y de rendición de cuentas al ciudadano.

Se espera que este documento se convierta en una guía que facilite a todos los ciudadanos Colombianos ejercer sus derechos, al involucrarse en la supervisión y control de los recursos públicos y sobre todo, generar el compromiso para asumir la corresponsabilidad en los resultados de la gestión pública, al igual que cumplir sus deberes establecidos en la Constitución Política de Colombia. Adicionalmente este documento promueve la creación de espacios de interlocución e interacción con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.





1. OBJETIVOS

1.1. *Objetivo General*

Establecer los canales y los mecanismos de participación dispuestos por la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó – CODECHOCÓ, como herramienta para que la ciudadanía pueda ejercer el control social y participar en la solución de problemas y en la construcción de planes, programas y proyectos relacionados con el quehacer de la Entidad.

1.2. *Objetivos Específicos*

- Informar a la ciudadanía sobre los mecanismos legales de participación ciudadana y los dispuestos por la Corporación para que así puedan intervenir en la gestión pública de la entidad.
- Divulgar las diferentes formas de participación ciudadana en la toma de decisiones que afecten su comunidad.
- Fortalecer los procesos de educación ambiental mediante el apoyo a iniciativas ciudadanas e institucionales con el propósito de formar personas comprometidas con la defensa, protección y sostenibilidad de los recursos naturales.



- Fortalecer los procesos y espacios de participación, comunicación, formación y capacitación comunitaria en gestión ambiental a nivel local, regional y nacional.
- Generar una cultura participativa a través del mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos institucionales.

2. MARCO LEGAL

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "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".

Para la participación, los ciudadanos pueden hacer uso de sus derechos y deberes consagrados en la siguiente normatividad:

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991.	
Ley 80 de 1993	Sobre Contratación
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción.
Ley 393 de 1997	Acción de Cumplimiento.
Ley 472 de 1998	Sobre las Acciones Populares y de Grupos.





NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 734 de 2002	Nuevo Código Único Disciplinario
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
Ley 962 de 2005	Ley Anti trámites.
Ley 1150 de 2007	Modifica la ley 80 de 1993 – contratación estatal.
Decreto 306 de 1992	Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
Decreto 2232 de 1995	Reglamentario de la ley 190 de 1995.
Decreto 1429 de 1995	Reglamentario de la ley 142 de 1994.
Decreto 1382 de 2000	Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela
Directiva Presidencial No. 10 de 2002,	para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y de derecho a la información pública.
Decreto 2573 de 2014	Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009.
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 Estatutaria 1757	Por la cual se dictan disposiciones en materia de





NORMA	DESCRIPCIÓN
de 2015	promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 0103 de 2015	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública
Decreto N° 124 del 26 de enero de 2016	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 de Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó-CODECHOCÓ está comprometida con el mandato constitucional.

2.1. Los Deberes frente a los Derechos de los Ciudadanos

Así como todo ciudadano tiene derechos orientados a buscar formas de relación con los demás sin que atenten contra su supervivencia y dignidad, también tiene deberes y obligaciones para consigo mismo y frente a las demás personas e instituciones.





Los principales deberes de los ciudadanos frente a la administración pública son:

- a) Respetar y apoyar a las autoridades democráticas legítimamente constituidas.
- b) Propender al logro y mantenimiento de la paz.
- c) Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.
- d) Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.
- e) Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.
- f) Cumplir con las normas legales.
- g) Hacer uso responsable de los bienes e inmuebles públicos.
- h) Escuchar y respetar las opiniones ajenas.
- i) Denunciar eventos de corrupción y mala inversión de los recursos públicos.

En el desarrollo de los programas y proyectos implementados por CODECHOCÓ, es deber y responsabilidad de los ciudadanos hacer uso adecuado de los recursos naturales, apoyando así a la Corporación en su misión de velar por la conservación del medio ambiente.

3. DEFINICIONES

CODECHOCÓ, para dar cumplimiento y garantizar el control social trabaja de acuerdo a los conceptos establecidos sobre la participación teniendo



en cuenta los siguientes conceptos con el fin de que la ciudadanía tenga claridad sobre los mismos y le permita conocer y ejercer sus derechos:

- **La participación es un proceso social**

La participación es un proceso en el que diferentes fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses, intervienen directamente o por intermedio de sus representantes en los asuntos de la colectividad con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de la organización social y política.

La participación de individuos y grupos resulta de la búsqueda de metas específicas que redunden en beneficio de la comunidad así como las relaciones sociales.

- **La participación la ejercen los ciudadanos**

Todos los ciudadanos colombianos tienen derechos y deberes por tanto actúan en razón de sus intereses sociales generales (Educación, salud, vivienda, medio ambiente), colectivos como (asociaciones de consumidores, gremios, sindicatos, etc.); esta forma de participación tiene que ver con el Estado en asuntos de interés general y del bien común.

- **Tenemos derecho a hacer control social**

Todos los ciudadanos colombianos tienen el derecho y el deber de hacer control Social. De esta manera podemos contribuir a prevenir,



racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.

- ***Todos somos sujetos de la Participación***

Los ciudadanos colombianos son sujeto de la participación, haciendo uso de mecanismos formales y no formales para intervenir en la formulación de políticas públicas. Es decir, somos los protagonistas de la participación ciudadana como miembros de distintas instancias.

- ***Existen dos categorías de agentes participativos***

De un lado, los que actúan como representantes de sectores específicos, tales como las Juntas Administradoras Locales, los Concejos Municipales, entre otros.

La segunda categoría, es la de ciudadanos, que directamente intervienen en escenarios públicos para informarse, opinar, presentar iniciativas, fiscalizar la gestión pública o tomar decisiones. En este caso se trata de participación directa, como por ejemplo, foros, audiencias públicas, etc.





4. GRUPOS DE INTERÉS CARACTERIZADOS

La entidad en su proceso de caracterización de usuarios y grupos de interés ha definido los siguientes:

- Entidades públicas
- Órganos de control
- Usuarios de trámites ambientales
- Población vulnerable
- Consejos comunitarios
- Entidades educativas
- Grupos étnicos
- Ciudadanía en general

5. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.1. *Para la Protección de los Derechos Ciudadanos*

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

- **Acción de Tutela:** mecanismo que ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus



derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (Art. 86 de la Constitución Política de Colombia - CPC). Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. Este derecho está reglamentado por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

- **Acción de Cumplimiento:** recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).
- **Acciones Populares y de Grupo:** mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998).

Algunos de los derechos colectivos, son:

- ✓ Derecho al ambiente sano
- ✓ Derecho a la moralidad administrativa
- ✓ Derecho al acceso a los servicios públicos





- ✓ Derecho al aprovechamiento de los recursos naturales
 - ✓ Derecho a la utilización y defensa de los bienes de uso público
 - ✓ Derecho a la defensa del patrimonio público
 - ✓ Derecho a la defensa del patrimonio cultural de la nación
 - ✓ Derecho a la seguridad y salubridad pública.
-
- **Derecho de Petición:** mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante CODECHOCO, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). El término para responder una petición es de 15 días hábiles.

 - **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica 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 siguientes a la fecha de su presentación.

 - **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, 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 (15) días siguientes a la fecha de su presentación.



• **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la CODECHOCO, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. En un término de diez (10) días se debe informar sobre la viabilidad de su aplicación.

- **Denuncias:** (actos de corrupción) Es la comunicación que hace un ciudadano de conductas relacionadas con un manejo irregular, o detrimento de los bienes o fondos de la nación, en que se vea involucrado personal de CODECHOCO.
- **Habeas Data:** mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano 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.

5.2. 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 los servicios y ejecución de los recursos de inversión del Estado. Así mismo, las entidades pueden realizar las acciones necesarias que les permita involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 32 de la Ley 489 de 1998). Para el logro de lo anterior, se cuenta con los siguientes mecanismos:





- **Audiencias Públicas:** Se convocan cuando la administración lo estime conveniente y oportuno, en ellas se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, especialmente cuando medie la afectación de derechos o intereses colectivos. Sirve como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos.
- **Veeduría Ciudadana:** mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública de CODECHOCO. Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o parcial, se empleen.
- **Cabildo Abierto:** Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales (JAL), para que los habitantes puedan participar en la discusión de los asuntos de interés para la comunidad.
- **Iniciativa Popular:** Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de normas (ley, ordenanza, acuerdo o resolución) y de acto legislativo ante las corporaciones competentes (nacional o territorial), según el caso, para que sean debatidos y posteriormente



aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

- **Referendo:** Es la convocatoria que se hace a los ciudadano para que aprueben o rechacen un proyecto de norma jurídica o deroguen una norma ya vigente.

6. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN OFRECIDOS POR CODECHOCÓ

La Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó – CODECHOCÓ ofrece a la ciudadanía en general medios de participación electrónica, canales de comunicación y mecanismos de interacción que permiten a las entidades y ciudadanos del común, establecer un contacto directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido caracterizados de la siguiente forma:

- **Canales Virtuales**

Página web en Internet www.codechoco.gov.co a través de la cual se tiene acceso a las siguientes herramientas de comunicación virtual e interacción con la entidad:

- ✓ [Foro virtual](#)
- ✓ [Chat en línea](#)





- ✓ [Sistema de PQR](#)
- ✓ [Sistema de Seguimiento Forestal](#)
- ✓ [Trámites en Línea](#)

- **Redes Sociales**

- ✓ [Facebook](#)
- ✓ [Twitter](#)
- ✓ [Youtube](#)

- **Audiencias Públicas**

- **[Correo Electrónico](#)**

- **Atención Presencial**

- ✓ [Sede principal](#)

Dirección: Cra 1 N° 22 – 96 Quibdó – Chocó

Línea Gratuita Nacional: 01800963626

Teléfono: (057 4) – 6711510

Fax: 6711343

- [Regional San Juan](#)

Dirección: Cra 9 N° 32 – 99 B/ Cubis Istmina – Chocó

Teléfono: (057 4) – 6703116

- [Regional Urabá](#)

Dirección: B/ El Centro Riosucio – Chocó

Teléfono: (057 4) – 6810212

Celular: 3136715894





- Regional Pacífico
Dirección: B/ Floresta Bahía Solano – Chocó
Celular: 3138653101
- **Centro de Atención Virtual (Kiosko virtual):** En la sede principal
- **Directorio de Funcionarios**

Los anteriores espacios de participación que se tienen dispuestos en la Corporación se utilizan para que los usuarios, ciudadanos y grupos de interés se enteren y sean parte activa en procesos de construcción de herramientas de planificación y en la toma de decisiones de la entidad, además en temas de rendición de cuentas, consulta de normatividad, consulta sobre la planeación de la entidad, apertura de datos y otros espacios de innovación.

7. CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN

- **Foros**

Los foros son espacios de socialización que ofrecen la posibilidad intercambiar opiniones con personas de diferentes perfiles. A través de esta herramienta los participantes pueden leer, publicar y comentar sobre temas diversos.

En CODECHOCÓ se crean foros de participación ciudadana en los que el administrador de éste revisa los comentarios de los participantes con el fin de verificar que estén acordes con la temática tratada.





Políticas de uso

Los mensajes publicados en el foro pueden ser revisados por cualquier persona. Para poder participar de un foro determinado, las personas deben ingresar a la opción [Foro](#), y seleccionar el foro o debate de su interés, escribir sus datos personales allí solicitados al igual que su comentario y hacer click en la tecla enviar. la dirección , en la opción crear cuenta.

Las siguientes condiciones orientan la participación en el foro:

1. Cada usuario será responsable de sus opiniones y todo acto que realice en le sesión del foro virtual.
2. No se permite el uso de lenguaje ofensivo, ni se aceptan mensajes publicitarios.
3. No se permite publicar contenidos protegidos por derechos de autor sin autorización expresa de su autor.
4. Se debe respetar la privacidad, opiniones, ideologías, religión, y cualquier otra diferencia de otros usuarios.
5. CODECHOCÓ garantiza el resguardo y respeto de los datos personales que brindan los usuarios, respetando su privacidad, sin embargo dadas las condiciones de seguridad que ofrece hoy internet, los usuarios deben tener presente que al divulgar su información personal on line al momento de participar en el foro, dicha información puede ser recogida y utilizada por otros.
6. La Corporación se reserva el derecho de excluir usuarios o mensajes, sin previo aviso, a quien no respete las condiciones para participar.





- **Redes Sociales**

CODECHOCÓ tiene cuentas creadas en Facebook, Twitter, Youtube e Instagram a través de las cuales se emite información acerca del que hacer de la entidad y se establecen otros canales virtuales de comunicación con los usuarios de la Corporación.

Políticas de uso

Se pretende crear un espacio de comunicación con la ciudadanía, por medio de estos canales con un proceso de diálogo constructivo y transparente, propendiendo siempre por el respeto, la veracidad, la honestidad y la cordialidad.

En concordancia con estos propósitos, se establecen reglas básicas y normas de uso que los usuarios deben conocer antes de empezar una interacción con la entidad a través de estos medios:

- ✓ Por medio de nuestros perfiles en las redes sociales emitiremos contenido de valor, que en ocasiones corresponde a promociones de las actividades de la entidad.
- ✓ Nuestros usuarios podrán emitir comentarios sobre nuestros mensajes para lo cual solicitamos un vocabulario cordial y un lenguaje amable para facilitar una comunicación más efectiva.
- ✓ Cada usuario es responsable de sus aportes y comentarios y de las consecuencias que puedan tener sobre su reputación e imagen.





- ✓ Contestaremos las solicitudes y reportaremos las quejas y los reclamos a la mayor brevedad posible con el fin de que nuestros usuarios queden satisfechos con nuestro servicio.
- ✓ Nuestras redes sociales son un espacio de intercambio de opiniones o para el debate constructivo, pero no es el ámbito apropiado para crear polémica, descalificar a otros usuarios o a terceros, ni para exigir el trámite de diligencias que deban hacerse personalmente.
- ✓ Las opiniones expresadas por los usuarios o por los colaboradores de la entidad no reflejan la posición institucional de CODECHOCÓ ni representan sus principios.
- ✓ Trate por favor con respeto a los otros usuarios y use un lenguaje apropiado y correcto.
- ✓ No se permitirá publicidad excesiva por parte de nuestros seguidores.
- ✓ CODECHOCO podrá seguir en sus perfiles corporativos la información de entidades, instituciones o personas sin que esto implique aval alguno de la misma.
- ✓ El Logo de CODECHOCÓ hace parte de nuestra Propiedad Intelectual, los usuarios deben respetarlo y no utilizarlo sin la debida autorización en cualquiera que sea el medio.
- ✓ Es necesario preservar el buen uso de nuestros perfiles y, por ello CODECHOCÓ, como administrador, se reserva el derecho a eliminar, sin derecho a réplica, cualquier aportación que:



- Considere ilegal, irrespetuosa, amenazante, infundada, calumniosa, inapropiada, ética o socialmente discriminatoria o laboralmente reprochable o que, de alguna forma, pueda ocasionar daños y perjuicios materiales o morales contra la entidad, sus empleados, colaboradores o terceros.
 - Incorpore datos de terceros sin su autorización.
 - No esté relacionada con la finalidad de la página.
-
- ✓ CODECHOCÓ no se hace responsable de los sitios web no propios a los que se puede acceder mediante vínculos (links) desde nuestros perfiles o de cualquier contenido puesto a su disposición por terceros, que incluyan fotos, documentos, vídeos y otros contenidos.
 - ✓ Nos reservamos el derecho a modificar, suspender, cancelar o restringir el contenido de nuestros perfiles, los vínculos o la información obtenida a través de ella, sin necesidad de previo aviso.
 - ✓ En caso de que surjan dudas relacionadas con navegación, contenido y acceso, por favor, contacta con la Oficina de Prensa de la Entidad, cuyos teléfonos están contenidos en la guía institucional.
 - ✓ El horario de atención y respuesta de comentarios y solicitudes en redes sociales será de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm. Sin embargo, se podrá dar respuesta a ciertos casos fuera de dichos horarios.





- **Chat**

Este es otro de los canales virtuales dispuestos por la Corporación para mejorar la comunicación con nuestros usuarios.

Aparece como ventana emergente durante todo el tiempo de navegación en nuestro sitio web, es decir que puede acceder a él estando ubicado en cualquiera de las secciones de la página www.codechoco.gov.co.

El chat será atendido de lunes a viernes, en los horarios comprendidos entre las 8:00 am a 12:00 m y entre las 2:00 pm y las 6:00 pm.

Políticas de Uso

Todos los usuarios del chat pueden estar en una sesión libremente, pero deberán atender las siguientes políticas de uso:

- ✓ Cada participante es el único y exclusivo responsable de sus manifestaciones, opiniones y todo acto que realice u omita en la sesión de Chat.
- ✓ Se prohíbe el uso de lenguaje ofensivo.
- ✓ Se escribirá siempre con respeto y de preferencia en minúsculas, ya que al usar las mayúsculas se interpreta como alzar la voz.
- ✓ El usuario del servicio será atendido en una misma sesión sobre las consultas que tenga.



- ✓ El administrador se reserva el derecho de expulsar o dar por terminada una sesión del Chat, sin previo aviso, a quien no respete las políticas de uso.
- ✓ Por seguridad del usuario, por este canal de atención no se brinda información confidencial de los participantes, contraseñas o cualquier otra que implique la verificación de la autenticidad del usuario y de la información.
- ✓ No se aceptan mensajes publicitarios no autorizados dentro de las salas de chat.

- **Audiencias Públicas**

Son espacios programados por la Corporación con el objeto de presentar a la comunidad temas que sean considerados de interés especial, como por ejemplo rendición de cuentas, presentación de planes de acción, etc.

La corporación convoca con la debida anticipación a la comunidad en general a participar de la audiencia pública, y en la convocatoria se establecen todas las condiciones de participación: fecha de audiencia, proceso de inscripción para intervenir, lugar de la audiencia, tema a tratar, etc. A dicha convocatoria se le hará la respectiva divulgación, utilizando diferentes y variados canales, con el fin de lograr la mayor cobertura y garantizar la participación de un número significativo de ciudadanos.





Políticas de Uso

Todos los participantes de las audiencias públicas, programadas por la Corporación, deberán atender las siguientes políticas de uso:

- ✓ Las personas que deseen intervenir durante la audiencia pública deben inscribirse con anterioridad en la Secretaría General de la Corporación, de forma presencial, virtual o a través de llamada telefónica, a los teléfonos que se asignan y se informan en la respectiva convocatoria.
- ✓ Las personas que no se inscriban previamente, no podrán participar, es decir expresar sus ideas y opiniones, el día de la audiencia.
- ✓ Cada participante es el único y exclusivo responsable de sus manifestaciones, opiniones y todo acto que realice u omita en la audiencia.
- ✓ Se prohíbe el uso de lenguaje ofensivo.
- ✓ Las personas inscritas para intervenir, deben ser respetuosos en sus intervenciones y éstas deben estar acorde con el tema tratado.
- ✓ No se aceptan mensajes publicitarios durante las intervenciones.

7. TEMÁTICAS

Las temáticas a tratar y a considerarse en cada uno de los espacios de participación dispuestos por la Corporación, están relacionados con:





- La gestión de la Corporación
- Participación en la construcción de los diferentes planes, programas, políticas, proyectos, etc.
- Audiencias públicas para rendir cuentas o para presentar algún documento construido.
- Toma de decisiones, en asuntos relacionados con el quehacer de la entidad.
- Difusión de problemáticas que aquejan a un grupo poblacional específico y participación en la construcción de alternativas de solución.
- Difusión de actividades realizadas por la Corporación en virtud de su misión.
- Divulgación de trámites y servicios.
- Invitaciones a eventos de carácter institucional.

Las temáticas serán definidas puntualmente, en el momento oportuno serán informadas a través de los diferentes canales y medios dispuestos por la entidad.