

**Evaluación del procedimiento para acceder a la información pública del municipio de  
Sogamoso acorde a la Ley 1712 de 2014 por parte de la ciudadanía en general.**

**Sandra Patricia Rodríguez Guevara**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios–ECACEN**

**Especialización en Gestión Pública**

**Sogamoso, Diciembre de 2017**

**Evaluación del procedimiento para acceder a la información pública del municipio de  
Sogamoso acorde a la Ley 1712 de 2014 por parte de la ciudadanía en general.**

**Sandra Patricia Rodríguez Guevara**

**Monografía para optar el título de  
Especialista en Gestión Pública**

**Director Trabajo de Grado**

**Fabio Alonso Bonilla Gómez**

**Magister en Administración de Empresas**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios–ECACEN**

**Especialización en Gestión Pública**

**Sogamoso, Diciembre de 2017**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del Presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

**Sogamoso, Diciembre de 2017**

## **Agradecimientos**

Agradezco por el apoyo y dedicación brindado por mi Madre a mi Hermano por su infinita comprensión y apoyo.

Docentes de la universidad UNAD ECACEN Sogamoso que de una forma especial me ayudaron en la realización de este trabajo. De manera especial el agradecimiento al Doctor Fabio Alonso Bonilla Gómez director de este estudio, por su apoyo, guía y direccionamiento y en darme las pautas para el desarrollo de mi tesis.

A los funcionarios de la alcaldía de Sogamoso quienes me brindaron la información necesaria sobre la gestión municipal.

En general a todos los que se vieron involucrados con este trabajo les agradezco profundamente por el apoyo.

*Este trabajo es dedicado a Dios por darme la posibilidad de llegar a esta meta.*

*A mi familia por su apoyo incondicional,*

*A mi Hijo que es mi motivación y razón de vida para seguir adelante*

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN                                      | 11 |
| ABSTRACT                                     | 13 |
| INTRODUCCIÓN                                 | 15 |
| I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 17 |
| 1.1 Planteamiento del Problema               | 17 |
| 1.2 Formulación del Problema                 | 18 |
| 1.3 Justificación                            | 18 |
| 1.4 Objetivos                                | 19 |
| 1.4.1 Objetivo General                       | 19 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos                  | 20 |
| 2. MARCO DE REFERENCIA                       | 21 |
| 2.1 Marco de Antecedentes                    | 21 |
| 2.2 Marco Teórico                            | 21 |
| 2.3 Marco Conceptual                         | 27 |
| 2.4 Marco Espacial.                          | 30 |
| 2.5 Marco Temporal.                          | 32 |
| 2.6 Marco Legal                              | 32 |
| 3. DISEÑO METODOLÓGICO                       | 35 |

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Tipo de Investigación                  | 35 |
| 3.1.1 Investigación Exploratoria.          | 35 |
| 3.1.2 Investigación Descriptiva            | 35 |
| 3.2 Método de Investigación                | 36 |
| 3.3 Investigación de campo                 | 37 |
| 3.4 Fuentes de Recolección de Información. | 38 |
| 3.4.1 Fuentes Primarias.                   | 38 |
| 3.4.2 Fuentes Secundarias.                 | 38 |
| 3.5 Técnicas e Instrumentos.               | 38 |
| 3.6 Población                              | 39 |
| 3.6.1 Resultados de la Investigación       | 39 |
| 4. DISCUSIÓN                               | 56 |
| CONCLUSIONES                               | 58 |
| RECOMENDACIONES                            | 60 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS                 | 61 |
| APÉNDICES                                  | 65 |

## Lista de Tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Informe consolidado P.Q.R.S.D primer trimestre2016  | 46   |
| Tabla 2. Informe consolidado P.Q.R.S.D segundo trimestre2016 | 47   |
| Tabla 3. Informe consolidado P.Q.R.S.D tercer trimestre 2016 | 49   |
| Tabla 4. Informe consolidado P.Q.R.S.D cuarto trimestre2016  | 50   |
| Tabla 5. Informe consolidadoP.Q.R.S.D primer trimestre 2017  | 51   |
| Tabla 6. Procedimiento PQRSD                                 | 54   |
| Tabla 7. Plan acción   | 57   |



## Lista de Figuras

|  | Pág. |
|--|------|
| Figura 1. Transparencia y acceso a información pública.                                    | 43   |
| Figura 2. Mecanismos para presentar quejas y reclamos.                                     | 44   |
| Figura 3. Atención al ciudadano informes de PQRS,  | 45   |
| Figura 4 informe consolidado primer trimestre PQRSD recepcionadas tramitadas               | 19   |
| Figura 5. Medios de recepción de Información primer trimestre.                             | 47   |
| Figura 6 Informe consolidado segundo trimestre de 2016 de PQRSD recepcionadas -tramitadas  | 48   |
| Figura 7 Medios de recepción de Información segundo trimestre                              | 49   |
| Figura 8 Informe consolidado tercer trimestre de 2016 de PQRSD recepcionadas -tramitadas   | 50   |
| Figura 9 Informe consolidado cuarto trimestre de 2016 de PQRSD recepcionadas -tramitadas   | 51   |
| Figura 10. Informe consolidado primer trimestre de 2017 de PQRSD recepcionadas -tramitadas | 52   |
| Figura 11. Medios de recepción de información primer trimestre 2017.                       | 53   |

## Lista de Apéndices

|   | Pág. |
|---|------|
| Formato entrevista                          | 65   |
| Cartas                                      | 66   |
| Pantallazos formatos PQRD Alcaldía Sogamoso | 70   |

## Resumen

La importancia del derecho de acceso a la información pública juega un papel fundamental como complemento necesario del principio de participación, dado que sin información ningún tipo de participación es posible.

La información pública se considera teóricamente como una condición o una consecuencia de la participación o como el ejercicio íntegro de un derecho. En el primer lugar quien participa en los asuntos públicos debe estar previamente informado sobre dichos asuntos, si quiere participar con conocimiento y responsabilidad y por otro lado lo importante de la participación pública es precisamente la difusión de las informaciones obtenidas en el campo social.(López Olvera M. p 389-390)

Según el plan nacional de formación para el control social la participación, es parte importante de la democracia donde permite a los ciudadanos hacer efectiva la posibilidad de hacer parte de las decisiones que los afectan en todos los ámbitos de su vida. La participación se convierte en la manera cierta de hacer posible la democracia y de construir un país.

Teniendo en cuenta el tema a investigar, la investigación se estructura de la siguiente manera: en primer lugar se enuncia el capítulo I allí se plantea en donde radica el problema a investigar donde se realiza una descripción del problema y contiene planteamiento del problema, formulación del problema; justificación que son las razones o circunstancias por las que el investigador indaga respecto a la realidad de acceder a información pública en la institución donde se realiza la investigación, objetivos de la investigación que son las directrices a cumplir durante el proceso investigativo , seguidamente en el capítulo II se encuentra marco de referencia que está conformado por los marcos teórico donde se hacen debates entre teorías planteadas por

conocedores del tema en estudio ,el conceptual donde se ubica el concepto de las palabras claves dentro de la investigación las que sirven para ser más comprensiva la lectura, marco espacial ubicación de la institución donde se realizara la investigación ,marco temporal el tiempo establecido para desarrollar esta investigación y legal se enuncia la normatividad con respecto al tema .

Luego se aborda el capítulo III, referido al diseño metodológico donde se especifica tipo, método, fuentes y técnicas de investigación es decir el paradigma metodológico utilizado en la investigación de acuerdo a la naturaleza del estudio y a la recopilación de datos; después continua con el capítulo IV Resultado de la investigación obtenidos de la entrevista semi-estructurada y de la información encontrada en la página web de la entidad resultados derivados de la aplicación de métodos y técnicas e instrumentos presentados en graficas de barras y cuadros comparativos en donde hay información proporcionada por informantes claves, entrevista a personal especializado en acceso a información pública y funcionarios del municipio de Sogamoso. Y se finaliza con conclusiones a las que llego el investigador y por ultimo recomendaciones dirigidas a la institución sometida a investigación. Estas se hacen con el fin de mejorar procesos establecidos por la entidad aunque no se encontraron deficiencias durante el periodo que se realizó el estudio.

Referencias se incluyen todas las fuentes bibliográficas utilizadas con el fin que sirvan de referencia para investigadores o lectores que buscan conocer del tema acceso a la información pública.

Se agregan anexos como formatos de entrevista, carta de solicitud.

Palabras Clave: Acceso- Democracia -Derecho - Información- Participación

## **Abstract**

The importance of the right of access to public information plays a fundamental role as a necessary complement to the participation principle, given that without information no type of participation is possible.

Public information is considered theoretically as a condition or a consequence of participation or as the full exercise of a right. In the first place, those who participate in public affairs must be previously informed about these matters, if they want to participate with knowledge and responsibility, and on the other hand, the important thing of public participation is precisely the dissemination of the information obtained in the social field. (López Olvera M. p 389-390)

According to the national training plan for social control, participation is an important part of democracy where it allows citizens to make effective the possibility of being part of the decisions that affect them in all areas of their lives. Participation becomes the true way to make democracy possible and to build a country.

Taking into account the topic to be investigated, the research is structured as follows: first, chapter I is stated there, where the problem to be investigated is located, where a description of the problem is made and contains a statement of the problem, formulation of the problem; justification that are the reasons or circumstances for which the researcher inquires about the reality of accessing public information in the institution where the research is carried out, objectives of the research that are the guidelines to be met during the investigative process, then in the chapter II is a frame of reference that is made up of theoretical frameworks where debates are made between theories raised by experts in the subject under study, the conceptual where the concept of keywords is located within research, which serve to be more comprehensive the

reading, spatial framework location of the institution where the research will be conducted, time frame for the time established to develop this research and legal stating the regulations regarding the subject.

Then, chapter III is addressed, referring to the methodological design where type, method, sources and research techniques are specified, that is, the methodological paradigm used in the research according to the nature of the study and the data collection; then continues with chapter IV Result of the research obtained from the semi-structured interview and from the information found on the entity's website, results derived from the application of methods and techniques and instruments presented in bar graphs and comparative tables where there is information provided by key informants, interviews with personnel specialized in access to public information and officials of the municipality of Sogamoso. And it ends with conclusions to which the researcher arrived and finally recommendations addressed to the institution under investigation. These are made in order to improve processes established by the entity although no deficiencies were found during the period that the study was conducted.

References include all the bibliographic sources used in order to serve as a reference for researchers or readers who seek to know about the topic access to public information.

Attachments are added as interview formats, application letter.

**Keywords: Access - Democracy - Right - Information - Participation**

## Introducción

El derecho de acceso a la información es considerada por la constitución política de Colombia como un derecho fundamental, regulado por ley estatutaria, lo que significa que tiene categoría superior y que para su aprobación requirió de la mayoría absoluta del Congreso de la República en una misma legislatura, así como una revisión obligatoria de exequibilidad por parte de la Corte Constitucional. (Procuraduría, 2012, p.4)

Por lo anterior el derecho a la información es un derecho fundamental que usualmente se entiende como la libertad de los ciudadanos de acceder a la información que las entidades públicas emiten y la información pública es toda aquella que cualquier entidad pública genera adquiere o controla y no sea clasificada o reservada Teniendo claro estos conceptos pasamos a definir en qué consiste el derecho de acceso de información pública donde este es un derecho fundamental consagrado en la ley 1712 de 2014 es el derecho que le permite a todas las personas conocer y acceder a toda la información que tengan las entidades públicas tales como:

Presidencia de la República , Congreso de la República , Procuraduría General, Defensoría del Pueblo , Contraloría, Fiscalía , Banco de la República , Personerías de todo el país, Corporaciones Autónomas Regionales, Gobernaciones y Alcaldías, Empresas de Servicios Públicos Entidades Promotoras de Salud, Notarias ,Colegios y Universidades igualmente están las entidades como el Sena , Col pensiones , ICBF, Cajas de Compensación Familiar incluso los Partidos Políticos Cámaras de Comercio, todas ellas están obligadas a captar , producir y a divulgar información de forma permanente proactiva actualizada accesible y sobre todo comprensible a cualquier persona que lo solicite(Pueblo). Por lo anterior podemos decir que el derecho de acceso a la información se define como el derecho de una persona de buscar y

recibir información en poder del gobierno u administraciones públicas y se reconoce como un derecho fundamental para el desarrollo pleno de una sociedad democrática.

Con la presente monografía Evaluación del Procedimiento para acceder a la información pública del municipio de Sogamoso acorde a la Ley 1712 de 2014 por parte de la ciudadanía en general, se busca analizar el grado de conocimiento de esta ley por parte de los ciudadanos del municipio de Sogamoso y si han puesto en práctica el derecho que dicha ley les confiere así mismo permitiéndole a los ciudadanos analizar, juzgar y evaluar en forma completa los actos de la administración municipal. El objetivo general de este trabajo es el de analizar mediante un referente histórico que va de las solicitudes que los ciudadanos Sogamoseños han realizado para acceder a información pública desde la implementación de la norma hasta el primer semestre del año 2017, igualmente analizar los tiempos de respuesta de los informes derivados de las quejas y reclamos de las solicitudes realizadas, para lo cual se realizara una investigación de tipo exploratorio- descriptivo ya que este tema de investigación no ha sido abordado con anterioridad.

Por lo anterior lo que busca este estudio es determinar que somos una sociedad abierta y transparente, donde permita a los sujetos tomar decisiones a partir de una información previa, y participar activamente en la construcción del tejido social en medio de un ambiente de libertad.



## I. Descripción del Problema de Investigación

### 1.1 Planteamiento del Problema

El acceso a información es un derecho que cualquier ciudadano posee, lo que le permite buscar, recibir, transferir, transmitir y difundir información que tiene en su poder el Estado; y esto lo garantizan las unidades de información llamadas archivo.

El derecho de acceso a la información pública se define como el derecho que tiene cualquier persona de acceder y conocer, de manera anónima y sin necesidad de justificación, sobre la existencia de información pública en posesión o bajo control de entidades públicas. Se trata de un derecho fundamental que se sustenta en dos principios: el de máxima divulgación, que supone que el derecho al acceso es la regla y el secreto o limitaciones debe ser la excepción; de otra parte, supone la “prominencia del derecho de acceso a la información en caso de conflictos de normas o falta de regulación”. En segundo lugar, el principio de buena fe, según el cual los encargados de entregar información pública deben, por lo menos, asegurar y garantizar el acceso a los documentos, facilitar los medios para que el solicitante acceda a ellos, actuar diligentemente y promover una cultura de transparencia en su lugar de trabajo. (Álzate Jaramillo P. 2011, p 25). “Con la implementación de esta ley la 1712 los ciudadanos van a ser los mayores beneficiarios, ya que se van a eliminar muchas barreras innecesarias y obsoletas que se interponen entre el ciudadano y el Estado”, según UngarBleier. (2013).

Esta ley lo que significa es que los ciudadanos podemos participar activamente en la marcha de los asuntos públicos, juzgar correctamente la actuación y/o desempeño de los funcionarios públicos, y eventualmente, hacerlos responsables de los perjuicios que provocaran; para lograr

este fin se requiere que los ciudadanos conozcamos el derecho que tenemos de acceder a esta información como necesidad de la demanda de servicios públicos, salud y trabajo.

Una vez planteada la problemática que implica el no tener conocimiento sobre los derechos que se tiene como ciudadanos en cuanto al acceso a información pública se considera necesario realizar un diagnóstico para establecer como los ciudadanos obtienen información pública en el municipio de Sogamoso y con base en los resultados se propone concientizar a los habitantes Sogamoseños sobre la importancia que la ley de acceso a información les da para acceder y/o disponer de esta como elementos de juicio para ejercer control sobre las instituciones estatales y para incentivar su participación en la vida pública.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuál ha sido el comportamiento de la ciudadanía en general del municipio de Sogamoso para acceder a la información pública según lo establecido en la ley 1712/2012 en su componente de transparencia activa?

## **1.3 Justificación**

Esta monografía se realiza con el fin de determinar el grado de conocimiento del que disponen los habitantes del municipio de Sogamoso en el aspecto de cómo acceder a información pública del ente regulador que es la administración municipal de Sogamoso.

Para la alcaldía de este municipio este estudio sirve para establecer si en el momento en que entra en vigencia esta ley la ciudadanía se encuentra informada acerca de cómo se hace efectivo

su derecho de acceso a información ya que, una ciudadanía bien informada, es una ciudadanía que conoce sus derechos, que los ejerce plenamente, que exige rendición de cuentas y que participa en los asuntos públicos.

Desde la secretaria de transparencia se da a conocer que el contar con la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, nos beneficia a todos como ciudadanos, pero también beneficia a la organización y funcionamiento del Estado.

Como ciudadanos porque nos permite disponer de información oportuna, clara e igual para todos y así conocer de primera mano, las actuaciones del Estado e incidir de manera directa en la toma de decisiones a través del control y la rendición de cuentas sociales y hacer de éste uno más eficiente y menos corrupto; así mismo nos permite tomar mejores decisiones en nuestra cotidianidad y ejercer otros derechos fundamentales, mejorando nuestra vida.

Como Estado porque promueve la cultura de la transparencia, la actitud ética de los funcionarios públicos, que deben estar siempre dispuestos a brindar la información y una gestión de gobierno más democrática; que en definitiva fortalecerá la confianza de la ciudadanía en las instituciones y hará que como Estado seamos responsables de nuestros actos.(Muñoz Peña, 2015, p11)

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Analizar el grado de participación que la ciudadanía en general del municipio de Sogamoso utiliza para acceder a la información pública acorde a la ley 1712 de 2014.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar un diagnóstico que nos permita determinar si la información con relación a mecanismos para atención al ciudadano “peticiones quejas y reclamos” se encuentra en la página web de la alcaldía de Sogamoso conforme a lo dispuesto en la ley 1712 de 2014.
- Evaluar el procedimiento establecido por la administración central del municipio de Sogamoso en cuanto a los canales de atención con el ciudadano en acceso a información, trámites y servicios; frente a la ley 1712 de 2014.
- Proponer un plan de acción para la ciudadanía Sogamoseña en temas del derecho ciudadano y el fortalecimiento de la democracia y divulgación de la política de transparencia, participación y servicios al ciudadano, acorde a la ley 1712 de 2014.

## **2. Marco de Referencia**

### **2.1 Marco de Antecedentes**

La ley 1712 de 2014 o ley de transparencia y de acceso a la información pública nacional fue creada el 06 de marzo de 2014 es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental que tenemos todos los ciudadanos de buscar solicitar recibir y divulgar aquella información pública en manos de los órganos, entidades y funcionarios que componen el estado; es así que la alcaldía de Sogamoso buscando fortalecer la democratización y participación ciudadana ha implementado el manual de atención y servicios al ciudadano y el procedimiento de las PQRSD esto con el fin de establecer un adecuado cumplimiento en todas las actividades administrativas y misionales en materia de transparencia y acceso a información.

### **2.2 Marco Teórico**

Como punto de partida se abordaran diferentes análisis teóricos frente a derecho de información y derecho de acceso a información pública y establecer una diferenciación entre los vocablos con la finalidad de entender de qué hablamos cuando se exige y se compromete al cumplimiento de estos derechos y cómo se relaciona con el sistema democrático.

A continuación una frase de Vicente Fox, político y empresario mexicano donde nos deja ver y a su vez reflexionar lo importante que es la participación ciudadana en cuanto a la intervención del individuo para hacer valer su interés social en la organización o en la actividad de la Administración Pública.

No hay democracia real sin participación Ciudadana permanente; no puede existir un Verdadero gobierno del pueblo, si los ciudadanos no cuentan con la más amplia información y los mecanismos necesarios para vigilar el desempeño de sus autoridades. (Fox, V, 2012 año)

### **Derecho de Información**

Daniel Soto Gama (2010) conceptualiza y aclara: Al hablar de Derecho a la Información lo primero que podemos observar es que evidentemente la información es objeto de este derecho. Es por ello que habremos de definir, primeramente, que entendemos por información.

El diccionario de la Real Academia Española la define como Información (Del Lat. Informatio-onis) f. Acción y efecto de informar o informarse. Oficina donde se informa sobre alguna cosa. Averiguación jurídica y legal de un hecho o delito. Pruebas que se hacen de la calidad y circunstancias necesarias en un sujeto para un empleo u honor. Educación, instrucción. Comunicación o adquisición de conocimientos que permitan ampliar una materia determinada. Conocimientos así como comunicados adquiridos.

Bajo la interpretación de la Comisión Nacional de Derechos Humanos se expresa: En un sentido amplio se considera que la información consiste en dar forma, estructura o significación a algo, o bien, poner al corriente, hacer partícipe o instruir. Sea como sea, la información tiene como objetivo la transferencia de conocimientos, integrándose ésta por un conjunto de datos (elementos referenciales acerca de un hecho) o signos.

De acuerdo a los conceptos antes expuestos, la información es el conjunto de datos o conocimientos, a los que habiéndoseles dado forma y estructura determinada traen consigo un mensaje. Informar es la acción de dar a conocer precisamente ese conjunto de datos estructurados. Para J. Antonio Paoli, quien estudia a la información a partir del proceso de

comunicación, ésta representa un conjunto de mecanismos necesarios que hacen posible al individuo retomar los datos que se encuentran en el medio en el que se desenvuelve para una vez estructurándolos de una manera determinada le sirvan de guía de acción. (Soto, Gama, D, 2010, p. 24-25) Con lo anterior podríamos decir que todo ciudadano tiene derecho a difundir sus pensamientos y opiniones igualmente a la de informar y recibir información

Qué es el derecho a la información? Villanueva & Carpizo (2003) lo conceptualizan de acuerdo con el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos es la garantía fundamental que toda persona posee a: atraerse información, a informar y ser informada. (p.17) Jorge pan .El derecho a la información es un pilar del Estado de derecho; no puede haber vigencia del Estado de derecho sin derecho a la información, ya que éste a su vez garantiza la libertad de pensamiento. En consecuencia, sin derecho a la información tampoco podría ejercerse el control ciudadano de la gestión pública.

Lo anteriormente expuesto nos deja como conclusión que el derecho a la información es una actividad del estado donde implica que las autoridades están obligadas a informar sobre sus decisiones, planes, políticas, contrataciones, gastos es decir que los ciudadanos tenemos el derecho a saber lo que las autoridades públicas hacen.

### **Derecho de Acceso a la Información Pública**

El pilar del derecho al acceso a la información en el caso colombiano está consignado en el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia: “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No

habrá censura”. A su vez, el artículo 74 particulariza en torno al derecho de acceso a documentos públicos: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

Otra serie de artículos de la Carta Política favorecen también el derecho fundamental del acceso a la información: el artículo 23 –derecho de solicitar informaciones y obtener la respuesta (derecho de petición)-, el artículo 78 – que garantiza el acceso a la información sobre comercialización de bienes y servicios, el artículo 15 – hábeas data, que garantiza a cualquier ciudadano el acceso a sus propios datos en diferentes bases informáticas-. (Alzate, Jaramillo, P, 2011. P.25-26)

El derecho de acceso a la información pública para (Basterra, M, 2012,P.42): “es la facultad que tiene todo ciudadano, como consecuencia del sistema republicano de gobierno, de acceder a todo tipo de informaciones en poder tanto de entidades públicas como de personas privadas que ejerzan funciones públicas o reciban fondos del Estado, con la consecuente obligación estatal de instrumentar un sistema administrativo que facilite a cualquiera la identificación y el acceso a la información solicitada.

Derecho de acceso a la información pública para (Ledesma, D, 2012, P.42) es la prerrogativa que tiene cualquier persona física o moral, nacional o extranjera, de acceder a la información gubernamental<sup>71</sup>, sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización, y sin más limitaciones que las expresamente previstas en la Ley. Como la prerrogativa de que tiene toda persona de acceder a la información generada, administrada o en poder de los sujetos obligados de la Ley.



(Villanueva Ernesto, 2012, p. 42) la define como “la prerrogativa de la persona para acceder a datos, registros y todo tipo de información en poder de entidades públicas y empresas privadas que ejercen gasto público y no cumplen funciones de autoridad, con las excepciones taxativa que establezca la ley en una sociedad democrática”

Por lo anterior podemos decir la diferencia entre estos dos conceptos es que el derecho a la información en su sentido amplio, implica “la garantía fundamental que toda persona posee a: atraerse información, a informar y a ser informada.” Y el derecho de acceso a la información se define como el derecho de una persona de buscar y recibir información en poder del gobierno u administraciones públicas y se reconoce como un derecho fundamental para el desarrollo pleno de una sociedad democrática.

A continuación se expondrá el punto de vista de los organismos de control denominado Ministerio Público que lo constituye los siguientes entes: procuraduría general-defensoría del pueblo y las personerías Distritales y/o Municipales.

Para la procuraduría El derecho de acceso a la información pública es un derecho llave que le permite ejercer otros derechos, de ahí su importancia. La información nos permite saber cómo podemos acceder a los bienes y servicios a los cuales tenemos derecho, ya sea que provengan del Estado o de los sujetos obligados de carácter privado. (Ordoñez, 2014, p.12) Es así como la Ley 1712 de 2014 definió el acceso a la información pública como el derecho fundamental que tienen todas las personas de “conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados”. De acuerdo con esto, todas las personas sin distinción alguna de edad, condición o nacionalidad, tienen derecho a acceder a información pública. (p.05)

Por otra parte el 23 de marzo de este año 2017 se crea el grupo de transparencia, integridad y cultura de lo público adscrito al despacho del procurador general de la nación, este grupo tiene como objetivo velar por el cumplimiento de las obligaciones asignadas al ministerio público en la ley 1712 de 2014 y la coordinación y articulación de los esfuerzos que adelanta la procuraduría en materia de transparencia, integridad y acceso a información pública, igualmente cuenta con funcionarios dedicados a la capacitación a los sujetos obligados en lo referente a la Ley 1712 de 2014 y demás normas reglamentarias relacionadas con las obligaciones para los sujetos obligados y el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Para la defensoría del pueblo el derecho de acceso a información pública Es el derecho fundamental de toda persona a conocer sobre la existencia de la información pública y acceder a ella, a solicitarla y a recibirla. En principio, la información pública es de libre acceso y solo admite algunas excepciones que deben estar expresamente definidas en la Constitución o en las leyes.

Por otro lado se hace necesario precisar que en la mayoría de sujetos obligados y en concordancia con lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, la dependencia que se encarga de realizar el seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 son las Oficinas de Control Interno. Así lo informa la Doctora Tatiana Enith Manrique Gómez Jefe Oficina de Control Interno del municipio de Sogamoso donde esta área se encarga de velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la administración y recomendar los ajustes necesarios. Por último, precisa que igualmente deben cumplir también con las disposiciones consagradas en el Decreto 1081 de 2015 y en la Resolución 3564 de 2015 proferida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Por otro lado mediante acuerdo 031 de 2016 el municipio de Sogamoso modifico la estructura administrativa creando la Oficina de Tic y Comunicaciones con el objetivo principal de lograr el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y comunicaciones y es quien lidera todo lo pertinente a la ley 1712 de 2014, esta oficina está a cargo del Ingeniero Juan Carlos Bernal Mesa.

Por otra parte se acudió a la personería municipal para conocer el concepto que esta entidad tiene con respecto a la ley 1712 de 2014, donde el personero delegado el doctor Fabián Camilo Morante manifestó lo siguiente: que la información como derecho es el eje de esta ley para tal in se debe tener en cuenta que este derecho se manifiesta de dos formas: la primera acudiendo a la página web de los sujetos obligados quienes por disposición de los artículos 4º y 9º de la ley 1712 de 2014 deben publicar proactivamente una información mínima obligatoria en los sistemas de información del Estado en otras herramientas que lo sustituyan.

La otra forma de acceder a la información pública es ejerciendo el derecho fundamental de acceso a la citada información mediante una solicitud dirigida al sujeto obligado , la cual deberá ser respondida de manera veraz y oportuna ; de esta manera , si las personas acuden a las páginas web de las instituciones y no encuentran la información que buscan podrán acudir a esta mediante solicitud; cuando una autoridad omita el cumplimiento de este derecho general que es “ acceder a información “solo cabera la acción de tutela como mecanismo de protección al derecho fundamental de solicitud.

### **2.3 Marco Conceptual**

Por qué hablamos de participación ciudadana en la administración pública?

La participación ciudadana en la gestión pública tiene dos connotaciones o premisas, la primera de ellas es que es un derecho ciudadano, es decir que se interviene en el proceso de decisión de actividades públicas, y la segunda que es obligación y responsabilidad de la administración pública, que dicho en otras palabras facilitar el derecho a participar, y es que con la ley 1757 de 2015 ley de participación ciudadana se ha mejorado y se ha agilizado los mecanismos democráticos para que los ciudadanos le hagan control a sus mandatarios.

La Carta Política de 1991 consagra la participación en su doble condición de principio y de derecho fundamental. Por ello, se habla de la “participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación “En otras palabras, la participación representa una opción importante y fundamental para emprender la tarea de democratizar verdaderamente nuestra democracia. Plan nacional de formación serie documentos de consulta para el control social a la gestión pública. Serie documentos de consulta pública, participación en el control social a la gestión pública (2006). P5

En Colombia, al establecerse el Estado Social de Derecho en la Constitución de 1991, la participación se convirtió en la herramienta idónea para materializar la justicia, la libertad y la igualdad. Debemos participar para superar los privilegios, las injusticias y los atropellos y, además, por que la inclusión ciudadana nos acerca a una mayor convivencia pacífica, a un mutuo respeto por los derechos humanos y a la construcción, en la diferencia, de un país comprometido con la dignidad humana. Bustamante Peña G. (211)

Por mandato constitucional, los colombianos tienen el derecho de controlar y evaluar la gestión pública, es decir, de juzgar y de valorar si lo realizado por la administración corresponde a lo programado y responde a las necesidades y derechos de las personas. Al controlar la gestión se valora lo que hace la alcaldía, el puesto de salud, el hospital, el ministerio, la secretaría de

educación, el Bienestar Familiar, entre otros organismos.(Plan nacional de formación para el control social a la gestión pública,2006,p.26)

Entendido que lo público no es sólo lo que hace el Estado o el gobierno, también comprende lo público no-Estatal. Lo público estatal hace referencia al Estado, que a través de sus entidades y gobernantes ejerce funciones y presta unos servicios que se consideran públicos y son para el beneficio de la sociedad.

Lo público no estatal alude a la intervención ciudadana en los asuntos públicos, por ejemplo, a las organizaciones civiles y sociales dirigidas hacia el interés general que se ocupan de la producción de servicios sociales como la salud y la educación, así como a formas de democracia directa o participativa. Lo público debe diferenciarse de lo corporativo, que está orientado a la defensa política de intereses sectoriales o grupales específicos. (p.25)

La responsabilidad pública consiste en tomar conciencia de que las atribuciones legales y legítimas tienen unos límites. La gran responsabilidad del poder en ejercicio es la transparencia en la utilización de los recursos (no solamente económicos), pues de no ser así, estaríamos confundiendo lo público con lo privado y cuando no se hace esta distinción, la sociedad termina avalando, sin proponérselo, gestiones de mal gobierno. (p.30)

Por esto podemos concluir que la gestión en la administración pública mejora cuando es participativa. Esto significa que la administración conoce, estudia y responde a las razones de la ciudadanía al presentar proyectos, observaciones, sugerencias, peticiones, demandas y denuncias sobre algunos aspectos de la gestión. Mejora cuando es pertinente y corresponde a las necesidades de las comunidades; cuando es eficiente, porque cumple las metas de sus proyectos, invirtiendo los recursos asignados en el plazo previsto; cuando es oportuna por ocurrir en el

momento adecuado; cuando es transparente y comprensible para la gente y cuando se ajusta a las normas que la regulan.

El comportamiento ciudadano frente a la gestión de lo público mejora cuando: el uso que hacen los ciudadanos de los bienes y servicios corresponde al propósito para el que fueron dados, cuando conoce lo que ella hace y cuando se dirige a ella haciendo adecuado uso de los instrumentos y herramientas que brinda la ley.(p.30)

Ahora como punto de vista desde la Especialización en Gestión Pública de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD, considero que la transparencia es uno de los valores más preciados en la actualidad ya que lo que se busca en la gestión pública es evitar hechos de corrupción y como lo podemos llegar a lograr? Sensibilizando a la ciudadanía a participar más democráticamente para llegar a tener un dominio directo en la gestión pública sin olvidar que todos tenemos el derecho y el deber de hacer control social donde nos permita 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 prestación de los servicios de la comunidad.

Para finalizar considero que la transparencia en la gestión pública no es otra cosa que una nueva forma de organización en las entidades públicas

## **2.4 Marco Espacial.**

La localización del municipio de Sogamoso, enclavado en el centro oriente del departamento de Boyacá con una extensión de 208.54 km<sup>2</sup>, conforma el corredor central de los municipios de

Tunja, Paipa, Duitama, Tibasosa y Nobsa en los cuales se desarrolla la mayor dinámica socioeconómica- poblacional, industrial, comercial y de servicios del conjunto departamental. (Plan de desarrollo municipal, 2012-2015, p10.)

El Municipio de Sogamoso es una entidad territorial (C. P. C. Art. 286), cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población dentro de su territorio (ley 136 de 994), como entidad territorial le corresponde prestar los servicios públicos a cargo del estado, entre otros la construcción las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes, (Artículo 311), planificar el desarrollo económico, social y ambiental, solucionar las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios, vivienda, recreación y deporte, promover el desarrollo económico y social de sus habitantes.(DANE, 2006, P09)

Para garantizar el cumplimiento de las funciones del centro administrativo del municipio de Sogamoso se establece el acuerdo 031 de 2016 “Organigrama Administración Central, Municipio de Sogamoso”



Fotografía 1 Alcaldía Municipal de Sogamoso

## 2.5 Marco Temporal.

El desarrollo del presente proyecto de investigación se llevara a cabo durante los meses comprendidos septiembre octubre y noviembre del año 2017; específicamente en el centro administrativo de la alcaldía de la ciudad, municipio de Sogamoso (Boyacá) ubicada en la plaza 6 de septiembre.

## 2.6 Marco Legal

Constitución Política de Colombia.

**Artículo 1o.** 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.

**Artículo 2o.** 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 15.** Hábeas Data: Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar.



**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, y la de fundar medios masivos de comunicación.

**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.

**Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

**Artículo 78.** La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

**Ley 1341 del 2009:** “Por medio de la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.”

**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 1273 del 2009:** Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado, denominado “de la protección de la información y de los datos se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones “

**Estrategia Gobierno en Línea:** Con el decreto 2573 de 2014 se establecen los lineamientos generales de la estrategia gobierno en línea y se adopta el manual gobierno en línea cuya versión actual es 3.1.

Esta estrategia orientada y liderada por el ministerio de las TIC, establece los lineamientos para construir un estado eficiente, transparente y participativo para brindar servicios al ciudadano a través de herramientas de las TIC.

### **3. Diseño Metodológico**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se utilizara para el desarrollo del presente trabajo será de tipo exploratorio- descriptivo ya que sirve para aumentar el grado de familiaridad en la ley 1712 de 2014 en cuanto al comportamiento de la ciudadanía Sogamoseña para acceder a información pública.

##### **3.1.1 Investigación Exploratoria.**

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura revelo que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Hernández, Sampieri, R, Fernández, Collado, C & Baptista, Lucio, P, 2006, p, 101) el estudio exploratorio utilizado para esta investigación busca un acercamiento de los procedimientos que se deben tener para el ejercicio y garantía de una cultura de transparencia en lo referente a los asuntos públicos.

##### **3.1.2 Investigación Descriptiva**

Para los estudios descriptivos con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de

personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga. (Hernández, Sampieri, R, Fernandez, Collado, C & Baptista, Lucio, P, 2006, p, 102) Se hizo uso de este tipo de investigación en la descripción del derecho que tiene los ciudadanos para acceder a información pública, en la participación activa que poseen para la puesta en marcha de asuntos públicos y la de incentivar su participación en la vida pública.

### **3.2 Método de Investigación**

El método de investigación que se utilizara en este estudio es el de análisis cuantitativo en los ciudadanos Sogamoso por medio de un método indirecto, a partir de la información suministrada por los instrumentos de control que debe disponer los archivos de la alcaldía del municipio como son: registro de usuario y registro de consulta.

Lo anterior va a permitir conocer el tipo de usuario sin tener que recurrir a ellos directamente en aspectos tales como la procedencia de la consulta y la clase de solicitud.

Una de las particularidades que presenta este tipo de métodos es que permite conocer de forma indirecta, sin tener que consultar a los usuarios, sus hábitos y necesidades de información. Sanz casado E. (1994). P100

Igualmente se utilizara el método cualitativo que se obtiene al implementar el método directo, para ello se aplica directamente a las personas encargadas del proceso de las comunicaciones los

instrumentos de recolección de información como es la entrevista semiestructurada, esto nos permitirá conocer todo el paso a paso de la información disponible sobre las solicitudes que los ciudadanos Sogamoseños han realizado para acceder a información pública desde la implementación de la norma hasta el primer semestre del año 2017.

En la aplicación de este método directo de la entrevista semiestructurada nos permite medir el grado de participación de los usuarios en cuanto información pública. Donde se define la entrevista como “una interacción limitada y especializada, conducida con un fin específico y centrada sobre un tema particular” (Deslauriers, 2004, P.33).

### **3.3 Investigación de campo**

La investigación de campo en pro de la investigación de la información primaria fue tomada en cuenta de acuerdo a los siguientes actores:

- Funcionarios de la Alcaldía Municipal de Sogamoso
- Secretaría de Gobierno
- Oficina de Control Interno
- Oficina de las TIC y las Comunicaciones
- Consejo Municipal de Sogamoso
- Personería Municipal de Sogamoso

### **3.4 Fuentes de Recolección de Información.**

#### **3.4.1 Fuentes Primarias.**

Se realizó un acercamiento a profesionales expertos en el tema, en este caso fueron los encargados de las siguientes entidades oficiales: Oficina de Control Interno y de la Oficina de Tic y las Comunicaciones del edificio administrativo de la ciudad de Sogamoso, Consejo Municipal de Sogamoso, Personería Municipal de Sogamoso.

Para este estudio se realizó una entrevista semi-estructurada, (Ver Anexo xxx) al jefe de la oficina de Tic y Comunicaciones

#### **3.4.2 Fuentes Secundarias.**

Las conformaran los estudios realizados sobre el tema que reposan en la alcaldía municipal de Sogamoso, y se contara con una herramienta importante como es el internet y la página web del municipio allí encontramos un vínculo de transparencia y otro de atención al ciudadano donde encontramos información relacionada con el tema de investigación y tesis sobre acceso a información y documentos relacionados con el tema de investigación.

### **3.5 Técnicas e Instrumentos.**

Se utilizaron técnicas de tipo cualitativo con el fin de determinar las estrategias actuales que utiliza la alcaldía de Sogamoso en el área de atención al ciudadano y técnicas cuantitativas las cuales permitieron medir el estado de cada estrategia y así establecer planes de acción para fortalecer el avance y crecimiento en la motivación, satisfacción y participación de los

ciudadanos en cuanto a la democracia participativa para ejercer control social en la gestión pública

### **3.6 Población**

Para el desarrollo de la presente investigación no se utiliza muestra dado el número concreto de las entidades oficiales como fuente primaria de la aplicación de la entrevista semiestructurada (ver anexo) para el contexto de esta investigación la muestra la constituye la oficina de Tic y Comunicaciones.

#### **3.6.1 Resultados de la Investigación**

El siguiente diagnóstico está basado en un proceso previo de entrevistas con los encargados de cada una de las siguientes áreas de la alcaldía de Sogamoso como son oficina de las Tic y Comunicaciones, oficina de Control Interno y Secretaría de Gobierno, igualmente se realizaron entrevistas a los siguientes órganos de control del municipio de Sogamoso como fueron Personería Municipal, Concejo Municipal, Procuraduría de Sogamoso; donde se observó y se investigó toda la documentación y procedimiento relacionado con la atención al ciudadano en cuanto a la ley 1712 de 2014.

A continuación se detalla lo referente con la entrevista semi-estructurada realizada a la oficina de las Tic y Comunicaciones

## ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

**Proyecto: Evaluación del procedimiento para acceder a la información pública del municipio de Sogamoso acorde a la Ley 1712 de 2014 por parte de la ciudadanía en general.**

**Fecha de entrevista** 03-10-2017

**Entrevistado** Ingeniero Juan Carlos Bernal Mesa

**Área** Oficina de las Tic y las Comunicaciones

### **Introducción:**

La presente entrevista tiene como fin, indagar sobre el procedimiento establecido por la alcaldía del municipio de Sogamoso para que los ciudadanos Sogamoseños puedan acceder a información pública de esta municipalidad con el fin analizar el grado de conocimiento de esta ley por parte de esta ciudadanía y si han puesto en práctica el derecho que dicha ley les confiere.

Preguntas

### **1. ¿Cómo se ejerce el derecho de acceso a la información pública?**

El municipio de Sogamoso a través de su sitio web cumple con lo indicado en la ley 1712 de 2014 y sus normas asociadas en la cual se encuentra la información.

El municipio de Sogamoso dispone en su sitio web del enlace transparencia donde se encuentra la información según los parámetros y condiciones definidas en la mencionada ley.

Igualmente toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Alcaldía Municipal de Sogamoso, por motivos de interés general o interés particular, y obtener pronta respuesta completa y de fondo sobre las mismas, las cuales deberán ser tramitadas conforme a los lineamientos y al procedimiento previsto en la ley 1755 de 2015 y demás normas que la sustituyan, modifiquen, complementen, aclaren o deroguen.

### **2. ¿Quiénes hacen el seguimiento a la gestión de la Información Pública?**

El municipio de Sogamoso aprobó la política Editorial en la que se encuentra Política editorial en donde define los términos y condiciones para la publicación y actualización de la información.

Enlace de los documentos: <https://sites.google.com/a/sogamoso-boyaca.gov.co/sgc-sogamoso/m/planes>

### **3. En qué consiste la política editorial?**



La política editorial y de actualización es una estrategia orientada a la estandarización de la información e implementación de las buenas prácticas para la publicación de los contenidos en los sitios web en la entidad territorial.

La oficina de TIC y comunicaciones es la responsable del cargue de la información en el sitio web oficial del municipio de Sogamoso cuando esta sea suministrada por las fuentes de información de acuerdo a la matriz de cumplimiento expedida por la Procuraduría General de la Nación en marzo de 2016.

Por otra parte todas las dependencias de la administración municipal de Sogamoso son consideradas fuentes de información, por lo tanto son responsables de generar y suministrar a la oficina de TIC y de Comunicaciones la información requerida de acuerdo a los parámetros y tiempo definidos por la política editorial

**4. Cuál es el procedimiento para que los ciudadanos Sogamoseños puedan acceder a la información pública de la administración.**

La oficina de ventanilla única y atención al ciudadano del Municipio de Sogamoso, es la encargada de recibir y radicar las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, que se reciban físicamente y las que sean enviadas a través de las empresas de mensajería y/o correo postal, la cual procederá a la radicación y digitalización en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, donde se indicará la fecha y hora de recibo y el número de radicación asignado por el ORFEO.

Una vez asignado el documento a la dependencia competente esta se encarga de elaborar la respuesta al ciudadano o la notificación de la negación de acceso a la información (puede ser por temas de reserva de la información)

**5. Cuál es el índice de capacidad institucional de recepción de preguntas realizadas por los ciudadanos Sogamoseños.**

El municipio de Sogamoso cuenta con toda la capacidad de recepcionar cualquier solicitud, a través de la oficina de Atención al ciudadano. Adicionalmente el módulo web de PQRD tiene toda la capacidad técnica de recibir las solicitudes sin limitación de servicio.

**6. Número de solicitudes que los ciudadanos Sogamoseños han realizado para acceder a información pública desde la implementación de la norma hasta el primer semestre del año 2017.**

En promedio se han recibido 15000 solicitudes en diversos temas de competencia de cada dependencia de la Administración Municipal.

**7. Teniendo en cuenta las solicitudes hechas por los ciudadanos Sogamoseños, la administración municipal como la clasifica?**

Se clasifica como pública y reservada.

**8.Cuál es la calidad de respuesta a solicitudes de información que realizan frente a esto?**

Una vez la solicitud es remitida a la dependencia correspondiente, esta se encarga de generar la respuesta con toda la calidad ya que se tiene la competencia necesaria para generar la adecuada respuesta al ciudadano.

**9.Cuál es el tiempo de respuesta que se le da a estas solicitudes?**

El tiempo de respuesta las solicitudes está reglamentado por las leyes vigentes como el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, Las peticiones de interés general y las de interés particular, se resolverán dentro de los (15) días hábiles siguientes a su recepción es decir a P.Q.R.S.D.

Las peticiones de información, certificaciones y/o expedición de documentos deberán resolverse dentro de los (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Las peticiones de información o de copia de documentos que formule una entidad pública se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

30 días hábiles para contestar consultas ; se debe tener en cuenta que los tiempos de respuestas establecidos por la ley para cada PQRSD comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción de estos en la entidad

Una vez realizada la entrevista se ingresa a la página de la alcaldía de Sogamoso al link <http://www.sogamoso-boyaca.gov.co/leytransparencia0.shtml> para constatar lo dicho en esta entrevista, igualmente se verifica si está a disposición del público la información mínima obligatoria a la que hace referencia la presente ley 1712 de 2014 a través de la página web. Ver figura N°1



Figura 1. Transparencia y acceso a información pública.

Este componente se encuentra relativamente bien en cuanto a que se observa que la información mínima requerida por la ley 1712 de 2014 está en la página web de la entidad objeto de estudio y está a disposición de los interesados.

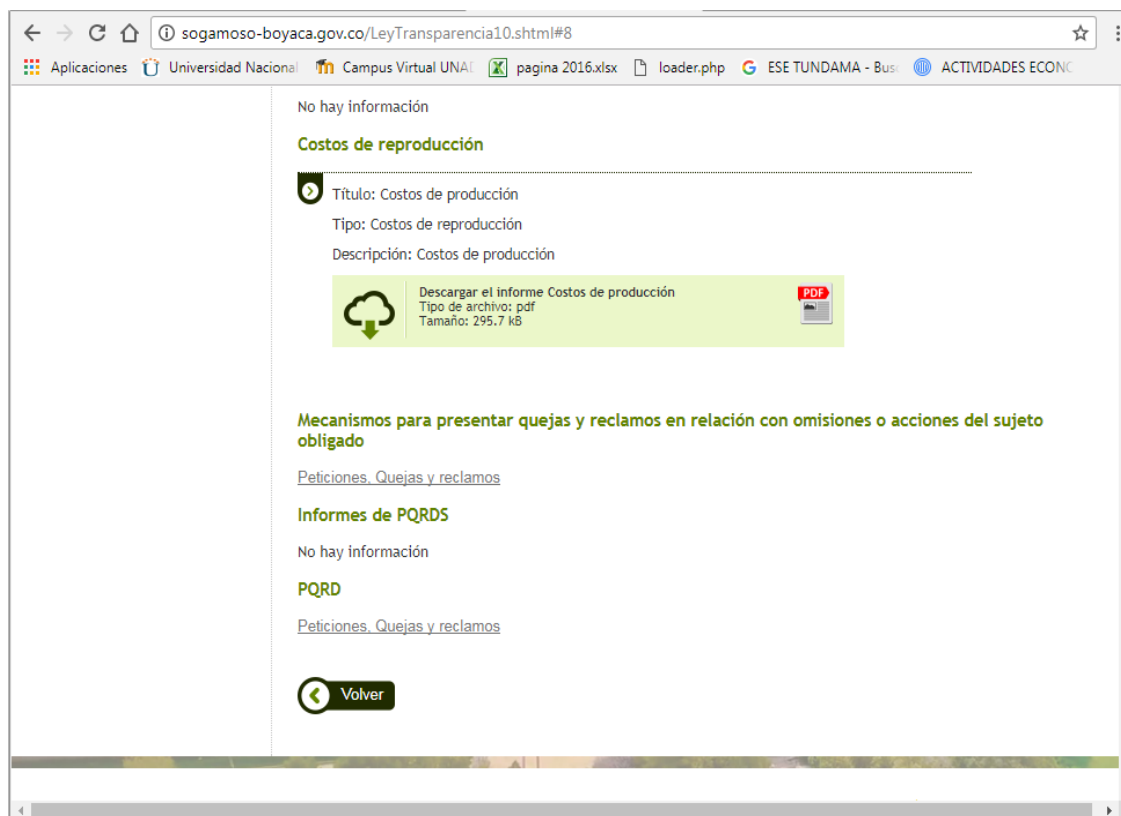


Figura 2. Mecanismos para presentar quejas y reclamos.

Se encontró que aunque la entidad objeto de estudio tiene detallada la información mínima requerida que se debe publicar según lo dispuesto por la ley 1712 de 2014, se observa que en informes de PQRDS no hay información.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sites.google.com/a/sogamoso-boyaca.gov.co/sgc-sogamoso/atencion-al-ciudadano/informespqrs>. The page title is 'Atención al Ciudadano > Informes PQRS'. The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- Comprometidos por la Calidad del Servicio
  - MARCO LEGAL
  - ORGANIGRAMA
  - ADMINISTRACION CENTRAL, MUNICIPIO DE SOGAMOSO
  - POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
  - PRINCIPIOS DE CALIDAD
  - VISION-MISION NUESTRO MUNICIPIO
- ATENCION AL CIUDADANO
  - Informes PQRS**
  - BOLETINES INFORMATIVOS
  - DOCUMENTOS DEL S.G.C.
    - COMO ESTA CONFORMADO S.G.C
    - GUIA ELABORACION DE DOCUMENTOS
    - MAPA DE PROCESOS
    - NUESTRO LOGO
  - FORMATOS GENERALES
    - FORMATOS CONTRATACION
    - FORMATOS EVALUACION DESEMPEÑO
    - FORMATOS GESTION DOCUMENTAL
    - FORMATOS MARCO LOGICO

The main content area displays a list of reports:

| Report Title                                    | Source                    | Date               | Version |
|---|---------------------------|--------------------|---------|
| INFORME-CONSOLIDADO-PQRSD-1ER.T...              | Soporte Sistemas Sogamoso | 28 jul. 2016 9:39  | v.1     |
| Informe 2do trimestre 2016 p.q.r.s.d.pdf (400k) | Soporte Sistemas Sogamoso | 28 jul. 2016 9:50  | v.1     |
| Informe PQRD 3er trimestre 2016.pdf (6915k)     | Soporte Sistemas Sogamoso | 11 abr. 2017 9:... | v.1     |
| Informe PQRD 4o trimestre 2016.pdf (6568k)      | Soporte Sistemas Sogamoso | 11 abr. 2017 9:... | v.1     |
| informe pqrD 1er 2017.pdf (191k)                | CALIDAD ALCALDIA SOGAMOSO | 11 jul. 2...       | v.1     |

Below the list, there is a section titled 'Comentarios' with the message: 'No tienes permiso para añadir comentarios.'

Figura 3. Atención al ciudadano informes de PQRS,

Se encuentra el informe de PQRS de los años 2016 por trimestre y del año 2017 del primer trimestre

Tabla 1

## Informe consolidado P.Q.R.S.D primer trimestre 2016

| Mes     | Recepcionadas |       |         |          |            | Tramitadas |       |         |          |            |
|---------|---------------|-------|---------|----------|------------|------------|-------|---------|----------|------------|
|         | Petición      | Queja | Reclamo | Denuncia | Sugerencia | Petición   | Queja | Reclamo | Denuncia | Sugerencia |
| Enero   | 113           | 0     | 53      | 4        | 0          | 113        | 0     | 53      | 4        | 0          |
| Febrero | 1105          | 0     | 37      | 2        | 2          | 1085       | 0     | 37      | 2        | 2          |
| Marzo   | 939           | 4     | 18      | 13       | 3          | 884        | 4     | 16      | 12       | 1          |
| Total   | 2157          | 4     | 108     | 19       | 5          | 2082       | 4     | 106     | 18       | 1          |

Este primer trimestre de 2016 se recibieron 2157 peticiones de las cuales se les dio trámite a 2082 quedando una diferencia de 75 documentos que no requieren trámite ya que es información general.

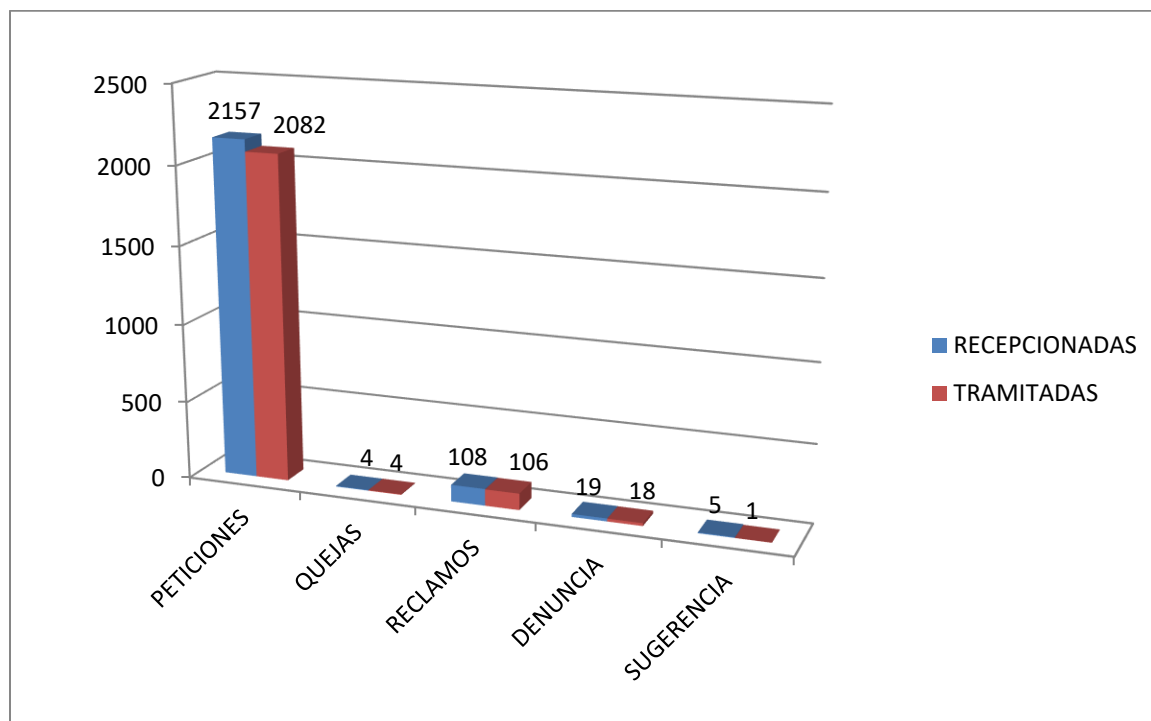
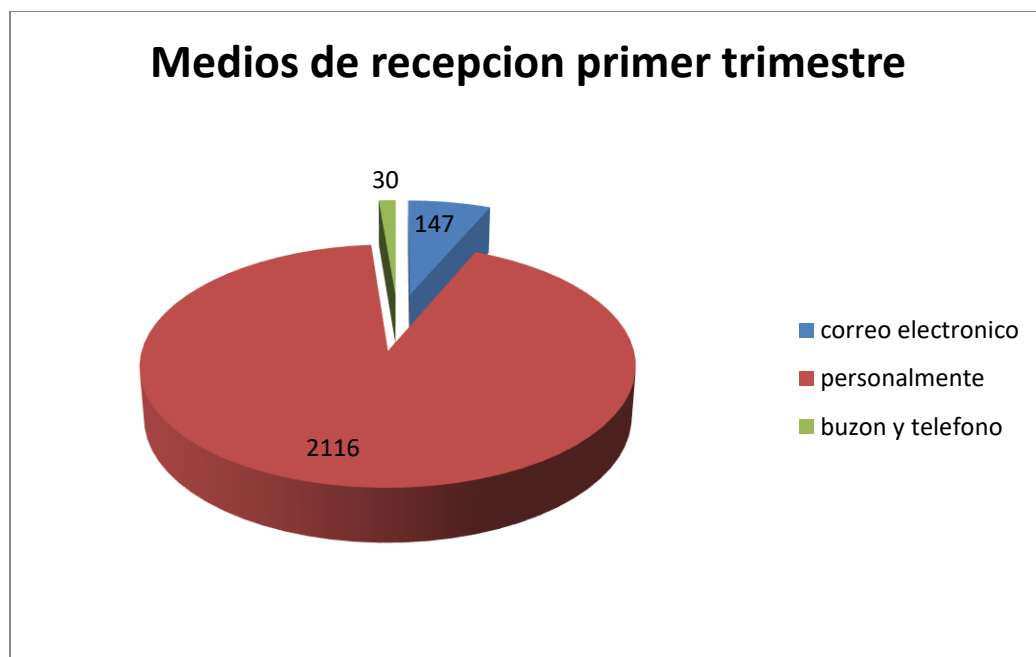


Figura 4 informe consolidado primer trimestre PQRSD recepcionadas tramitadas



*Figura 5. Medios de recepción de Información primer trimestre.*

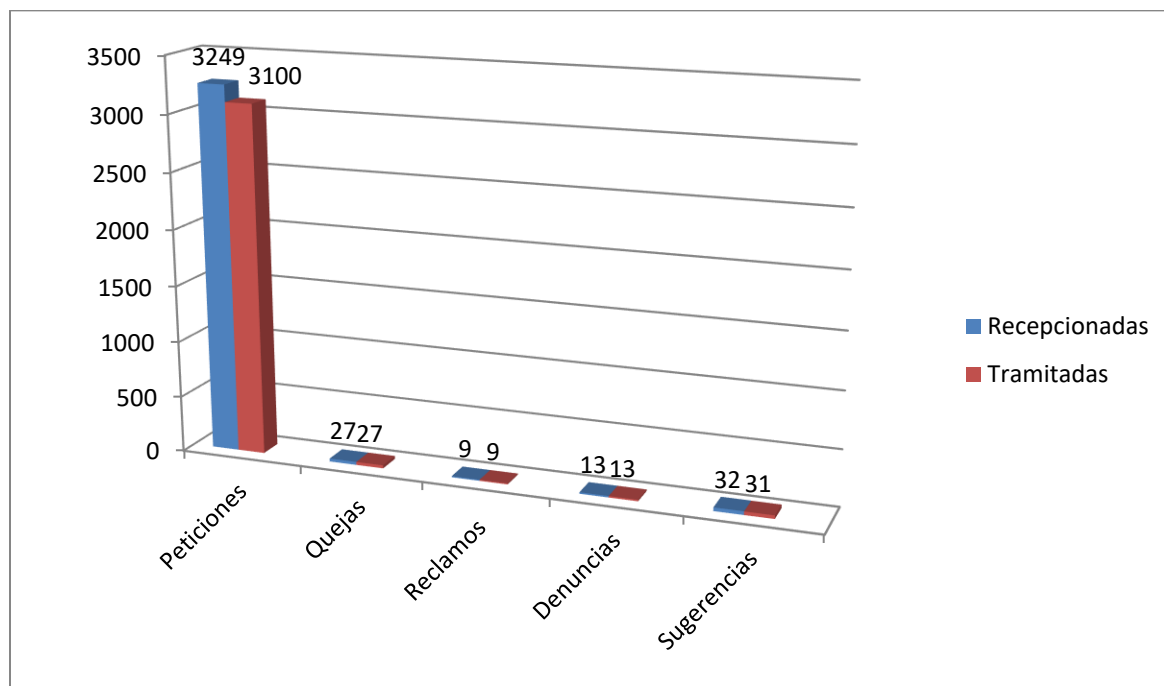
Se observa en esta grafica que los ciudadanos Sogamoseños prefieren realizar sus solicitudes personalmente, luego el medio que le sigue es el de correo electrónico y web; notando que el medio menos utilizado para recepción de información es el buzón y teléfono.

*Tabla 2*

*Informe consolidado P.Q.R.S.D segundo trimestre 2016*

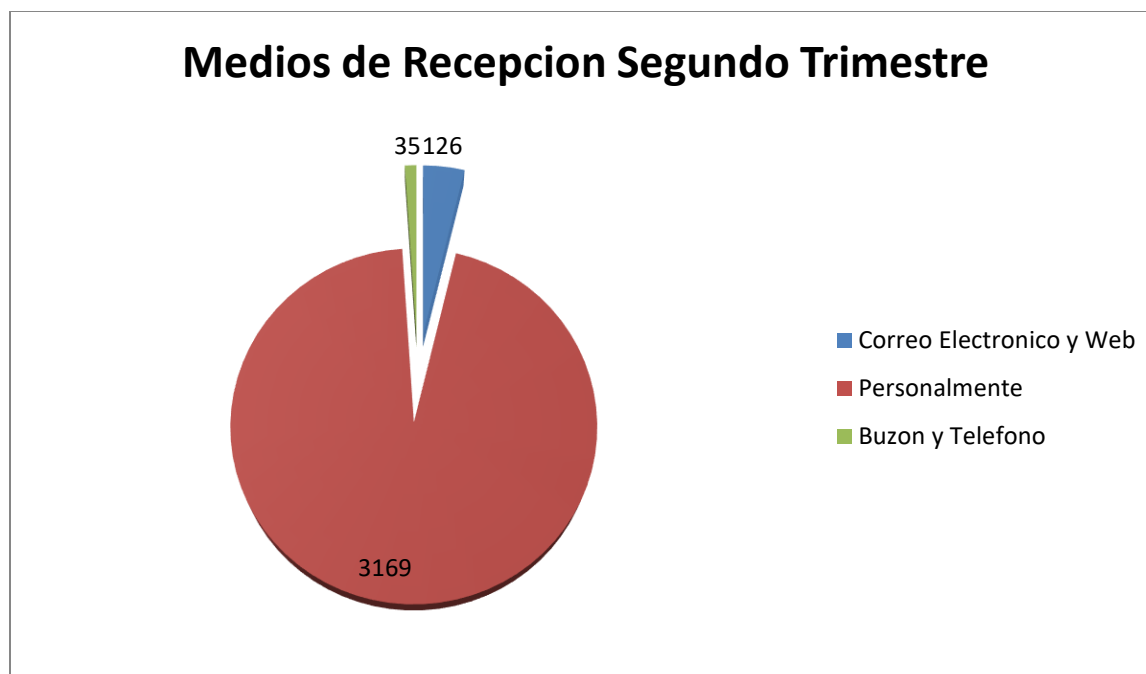
| Mes   | Recepcionadas |       |         |          |            | Tramitadas |       |         |          |            |
|-------|---------------|-------|---------|----------|------------|------------|-------|---------|----------|------------|
|       | Petición      | Queja | Reclamo | Denuncia | Sugerencia | Petición   | Queja | Reclamo | Denuncia | Sugerencia |
| Mayo  | 961           | 9     | 8       | 4        | 29         | 974        | 9     | 8       | 4        | 29         |
| Junio | 1295          | 10    | 1       | 7        | 2          | 1260       | 10    | 1       | 8        | 1          |
| Julio | 993           | 8     | 0       | 2        | 1          | 866        | 8     | 0       | 1        | 1          |
| Total | 3249          | 27    | 9       | 13       | 32         | 3100       | 27    | 9       | 13       | 31         |

Para este segundo trimestre de 2016 se recibieron 3249 peticiones de las cuales se les dio trámite a 3100 quedando una diferencia de 149 documentos que no requieren trámite ya que es información general.



*Figura 6 Informe consolidado segundo trimestre de 2016 de PQRSD recepcionadas - tramitadas*





*Figura 7 Medios de recepción de Información segundo trimestre*

Se observa en esta figura que los ciudadanos Sogamoseños siguen prefiriendo realizar sus solicitudes personalmente, luego el medio que le sigue es el de correo electrónico y web; notando que el medio menos utilizado para recepción de información es el buzón y teléfono.

*Tabla 3*

*Informe consolidado P.Q.R.S.D tercer trimestre 2016*

| Recepcionadas |       |         |          | Tramitadas |       |         |          |
|---------------|-------|---------|----------|------------|-------|---------|----------|
| Petición      | Queja | Reclamo | Denuncia | Petición   | Queja | Reclamo | Denuncia |
| 4680          | 1     | 0       |          | 2124       | 1     | 0       | 0        |
|               |       |         | 0        |            |       |         |          |

En este periodo de informe del 10 de julio al 30 de septiembre de 2016 notamos que no se tramitaron 2556 documentos cuyo contenido corresponde a oficios y/o invitaciones de conocimiento que no requiere algún tipo de respuesta por parte de la administración municipal.

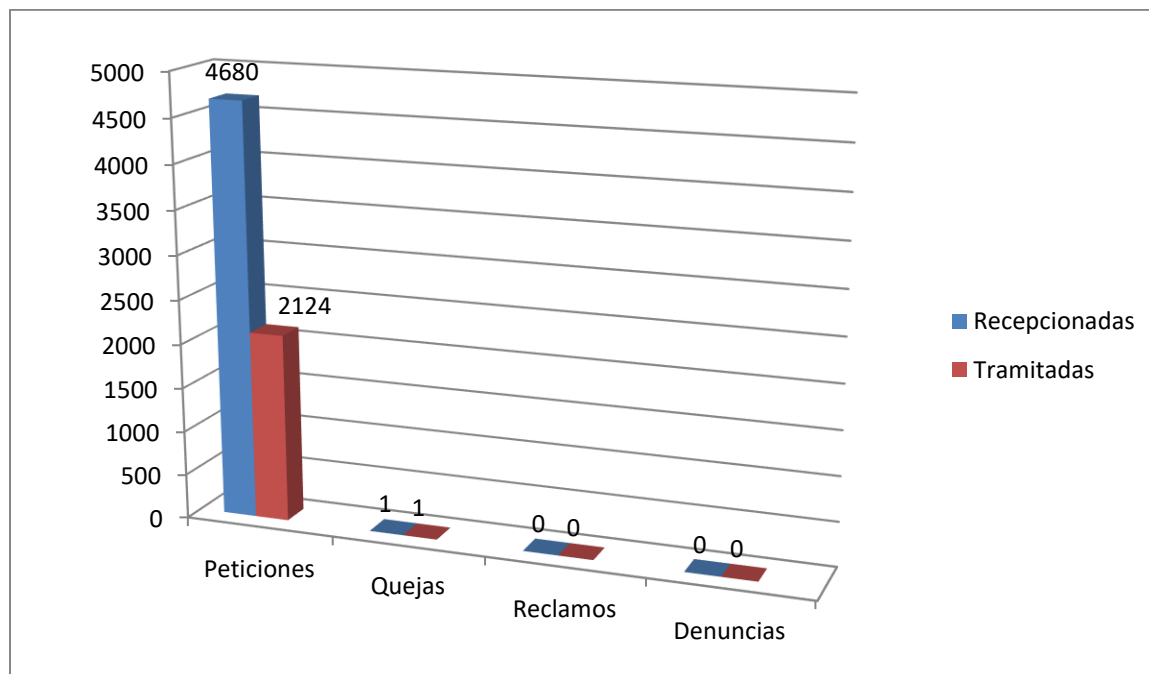


Figura 8 Informe consolidado tercer trimestre de 2016 de PQRSD recepcionadas -tramitadas

Tabla 4

Informe consolidado P.Q.R.S.D cuarto trimestre 2016

| Recepcionadas |       |         |          | Tramitadas |       |         |          |
|---------------|-------|---------|----------|------------|-------|---------|----------|
| Petición      | Queja | Reclamo | Denuncia | Petición   | Queja | Reclamo | Denuncia |
| 4451          | 2     | 0       |          | 2641       | 2     | 0       | 0        |
| 0             |       |         |          |            |       |         |          |

Periodo de informe del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2016, de las 4451 peticiones recepcionadas no se tramitaron 1180 ya que son documentos cuyo contenido corresponde a oficios y/o invitaciones de conocimiento que no requiere algún tipo de respuesta por parte de la administración municipal.

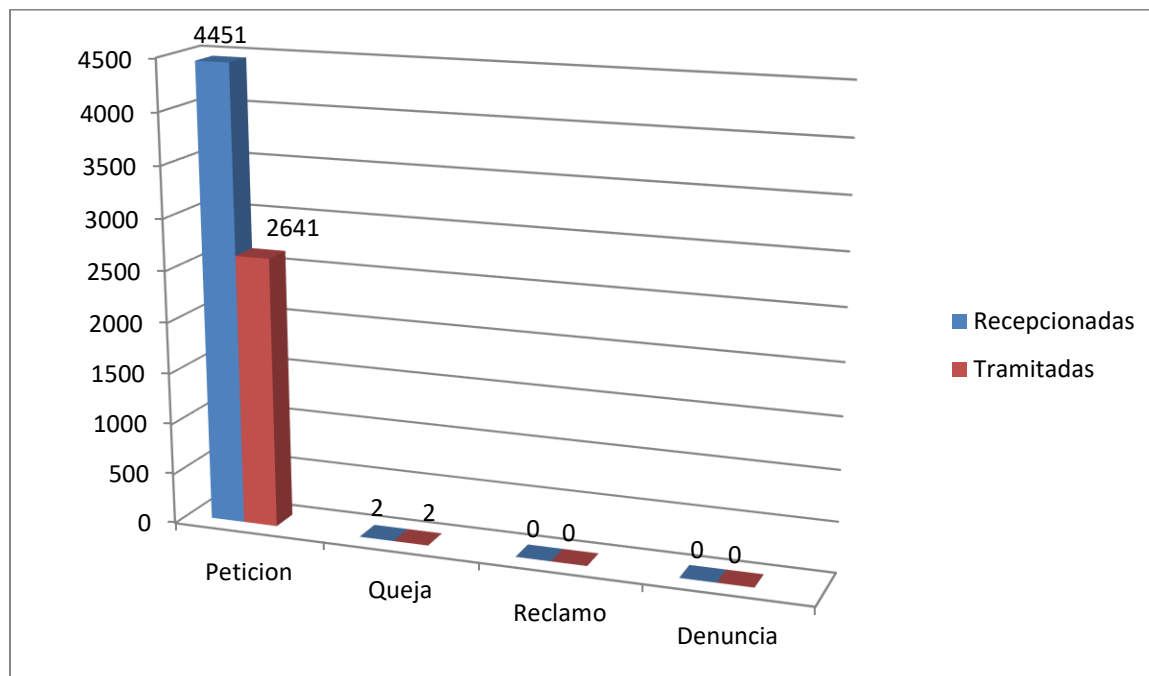


Figura 9 Informe consolidado cuarto trimestre de 2016 de PQRSD recepcionadas -tramitadas

Tabla 5

Informe consolidado P.Q.R.S.D primer trimestre 2017

| Mes     | Recepcionadas |       |         |          |            | Tramitadas |       |         |          |            |
|---------|---------------|-------|---------|----------|------------|------------|-------|---------|----------|------------|
|         | Petición      | Queja | Reclamo | Denuncia | Sugerencia | Petición   | Queja | Reclamo | Denuncia | Sugerencia |
| Enero   | 1584          | 4     | 5       | 0        | 0          | 1081       | 4     | 3       | 0        | 0          |
| Febrero | 2083          | 4     | 3       | 0        | 0          | 1173       | 4     | 1       | 1        | 0          |
| Marzo   | 2231          | 6     | 5       | 4        | 0          | 1374       | 3     | 7       | 0        | 0          |

|       |      |    |    |   |   |      |    |    |   |   |
|-------|------|----|----|---|---|------|----|----|---|---|
| Total | 6058 | 14 | 13 | 4 | 0 | 3628 | 11 | 11 | 1 | 0 |
|-------|------|----|----|---|---|------|----|----|---|---|

Para este primer trimestre del año 2017 existe una diferencia de 2436 documentos que corresponden a invitaciones jefes de despacho, informes de interventoría, propuestas económicas e información en general que no requieren trámite alguno.

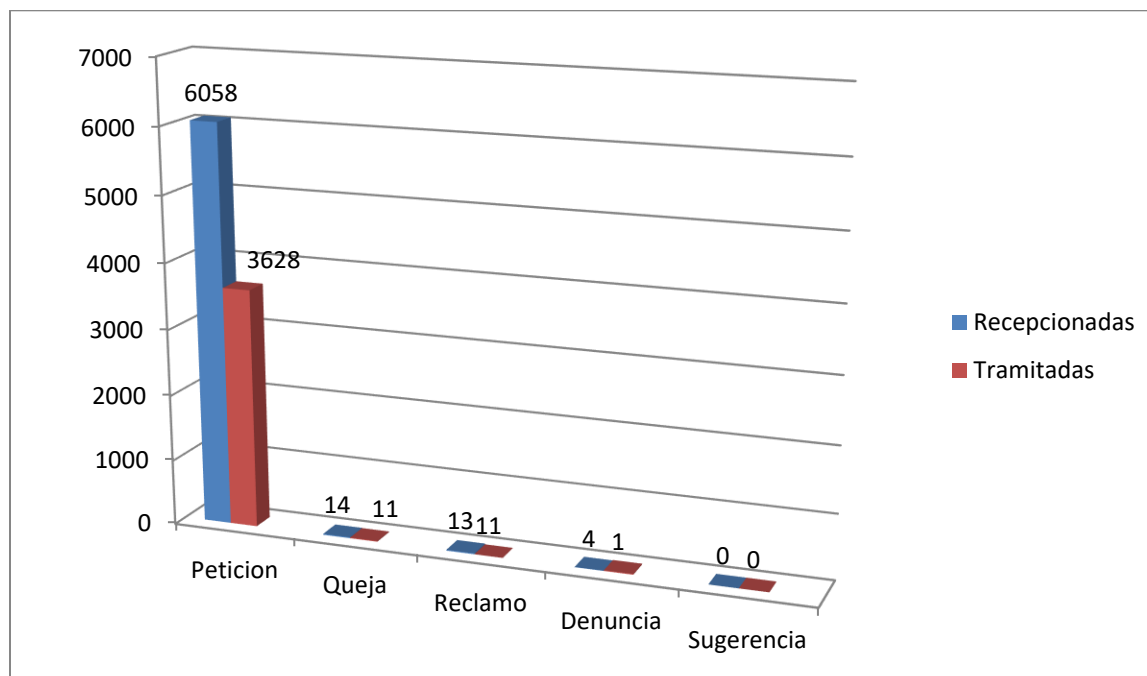
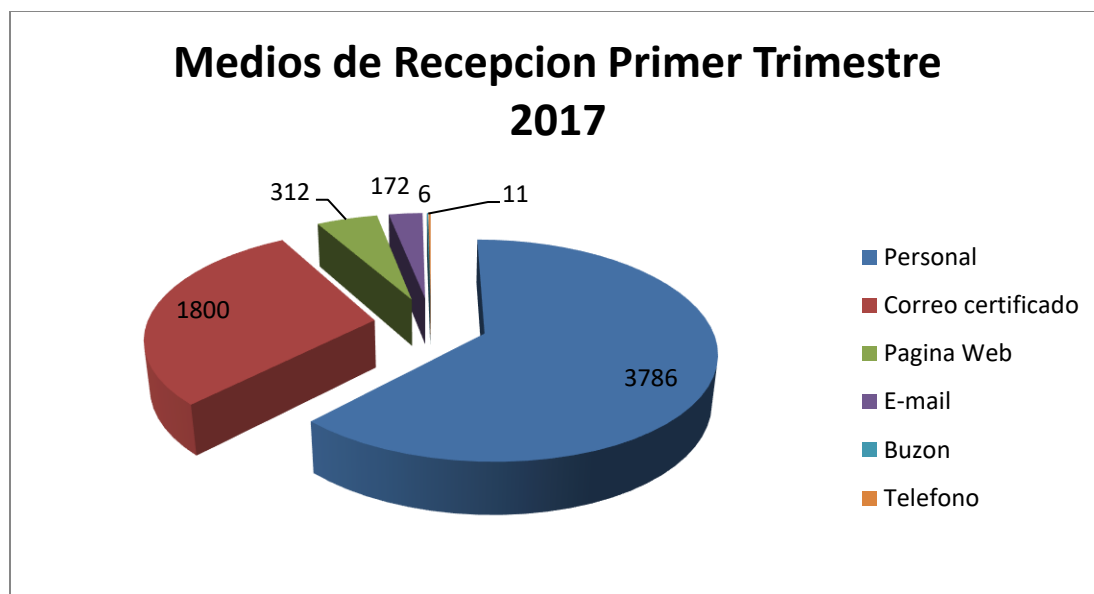


Figura 10. Informe consolidado primer trimestre de 2017 de PQRSD recepcionadas -tramitadas

En el primer semestre del año 2017 se recibieron 6087 PQRD









*Figura 11. Medios de recepción de información primer trimestre 2017.*

En este primer semestre se muestra una disminución en la recepción de buzón y teléfono, ya que la ciudadanía una vez más prefiere de manera personal manifestar su PQRD o acercarse a la oficina y radicarla en la estación que se dispuso para tal fin o de manera verbal.

Tabla 6

## Procedimiento PQRSD

| 6. PROCEDIMIENTO PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS |  |  |   |
|--|--|--|---|
| RECEPCIÓN  |  |  |   |
| CANAL ESCRITO -VENTANILLA UNICA                                      |  |  |   |
|  | ACTIVIDAD  | RESPONSABLE  | REGISTRO  |
| 1.   | Recepción y radicación de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia PQRSD   | Personal asignado(Técnico y/o Auxiliar administrativos y contratistas asignados  | Oficio-anexos Software de Gestión Documental Orfeo        |
| 2.   | Ingresar P.Q.R.S.D. al Sistema Software Gestión Documental ORFEO, escanear y colocar el respectivo stiker, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual del radicado del sistema ORFEO, remitir a cada una de las dependencias competentes  | Personal asignado(Técnico y/o Auxiliar administrativos y contratistas asignados  | Oficio Software de Gestión Documental ORFEO               |
| 3  |  Entregar el respectivo documento físico junto con sus anexos (si los Hay) (P.Q.R.S.D.) en las dependencias correspondientes, a través de la planilla que genera el sistema, la fecha, hora y firma de quien recibió sean legibles (si son tutelas debe entregarse de forma inmediata a la dependencia correspondiente) | Personal asignado(Técnico y/o Auxiliar administrativos y contratistas asignados  | Planilla de Registro Software de Gestión Documental ORFEO |
| CANAL PRESENCIAL   |  |  |   |
| 4.   | Recibir la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia (P.Q.R.S.D.) por parte del usuario, Verbalmente -  | Personal asignado(Técnico y/o Auxiliar administrativos y contratistas asignados  | Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia           |
| 5.   | Ingresar la información a través del formulario que se encuentra en la pagina web. <a href="http://sogamoso-boyaca.gov.co/">http://sogamoso-boyaca.gov.co/</a> respectivo, a través del Software de Gestión Documental ORFEO.  | Personal asignado(Técnico y/o Auxiliar administrativos y contratistas asignados  | Formulario Web Software de Gestión Documental ORFEO       |
| 6.   |  Al recepcionar una QUEJA remitir a la oficina de control interno disciplinario para lo de su competencia. ( continuar a la actividad numero 5)   | Personal asignado(Técnico y/o Auxiliar administrativos y contratistas asignados  | Oficio  |
| BUZON PQRSD  |  |  |   |
| 9  | Tramitar la PQRSD mediante el formato EGC-01-03-F-01 y Lo deposito en el buzón de PQRSD  | Usuario  | formato EGC-01-03-F-01                                    |
| 10   |  La apertura del buzón se realizará cada quince días se levantará acta donde conste el número de peticiones encontradas en el mismo, y los asuntos planteados en cada una de ellas, siguiendo el trámite correspondiente a cada tipo de petición.   | Lider de la oficina de Oficina de Atención al usuario secretaria de despacho de la secretaria General y del Talento Humano y la Jefe de la Oficina de control interno, | acta  |
|  | Se archiva los respectivas evidencias  | Auxiliar administrativos Oficina de Atención al usuario  |   |

| <b>CANAL VIRTUAL</b>  |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 11.<br>  | Radicar la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia a través de la página web <a href="http://www.sogamoso-boyaca.gov.co">www.sogamoso-boyaca.gov.co</a> en el link (link P.Q.R.S.D) o en el correo contáctenos   | usuario   | Formulario Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia |
| 12  | Descargar las PQRSD a través del sistema Orfeo que se radica a través del formulario web   | Personal asignado(Técnico y/o Auxiliar administrativos y contratistas asignados | PQRSD  |
| 13  | Remitir a las diferentes dependencias mediante el sistema orfeo  | Personal asignado(Técnico y/o Auxiliar administrativos y contratistas asignados |  |
| 14  | Una vez recibida la PQRSD a través del correo contáctenos, se radica dentro del software ORFEO para ser remitida a la dependencia correspondiente.   | Personal asignado(Técnico y/o Auxiliar administrativos y contratistas asignados |  |
| <b>RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRSD</b>  |  |   |  |
| 13  | Elaborar en cada dependencia la respuesta (P.Q.R.S.D.) teniendo en cuenta los términos establecidos por la ley y los lineamientos de gestión documental en cuanto a producción documental, remitir a la Ventanilla Única (correspondencia), para su posterior radicación a través del sistema Orfeo.                       | Funcionarios asignados de cada dependencia                                      | Oficio   |
| 14  | Una vez radicada la respuesta, se debe archivar tanto en físico como en el Software de Gestión Documental ORFEO de acuerdo a la tabla de retención documental correspondiente.   | Funcionarios asignados de cada dependencia                                      | Software de Gestión Documental ORFEO                       |
| <b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PQRSD.</b>                                     |  |   |  |
| 15<br> | Realizar el respectivo seguimiento y control mensual para dar respuesta a la (P.Q.R.S.D.) teniendo en cuenta los términos establecidos por la ley, se generará a través del sistema Orfeo un informe por dependencia de las PQRSD vencidas y por vencerse, el cual se dará a conocer mediante los correos institucionales. | Personal asignado(Técnico y/o Auxiliar administrativos y contratistas asignados | Software de Gestión Documental ORFEO                       |
| 16  | Como opción para la generación e informes de cada dependencia se utiliza el formato AAC-01-01 informe PQRSD, el cual se debe remitir a la secretaria general y del talento humano y la oficina de control interno.   | Funcionarios asignados de cada dependencia                                      | formato AAC-01-01 informe PQRSD                            |
| 17<br> | Generar mensualmente el informe de las PQRSD desgregados por las diferentes tipologías, a través del Sistema Software Orfeo  | Administrador del software Orfeo (Personal asignado)                            |  |
| 18  | Generar Informe mensuales  | Personal asignado(Técnico y/o Auxiliar administrativos y contratistas asignados |  |

#### 4. Discusión

La entidad “Alcaldía de Sogamoso” consciente de la importancia de abordar el servicio al ciudadano desde una visión estratégica en el cumplimiento de las norma expedidas por el gobierno nacional; implemento los siguientes manuales, el primero de atención al ciudadano y el segundo manual de P.Q.R.S.D, con la elaboración del primer manual la administración pretende ofrecer una herramienta funcional y pedagógica para orientar al ciudadano brindándoles un servicio de manera adecuada eficaz y oportuna en cuanto a peticiones, quejas reclamos y sugerencias entre otros, en el segundo se manejaran mecanismos de seguimiento, verificación y control; con lo anterior la investigación arrojo que de los canales que posee la administración municipal estos van en crecimiento progresivo, claramente se evidencia que los ciudadanos Sogamoseños participan activamente colocando sus inquietudes por los diferentes canales de comunicación, en cuanto a estadísticas de total de recepción de peticiones vemos que se da oportunamente respuesta a las PQRSD interpuestas por los ciudadanos.

Por lo anterior se hace necesario realizar un plan de acción donde se generaran estrategias que permitan un avance y crecimiento en la motivación, satisfacción y participación de los ciudadanos en cuanto a la democracia participativa para ejercer control social en la gestión pública ya que en el estudio se evidencia que aunque los ciudadanos participan activamente colocando sus inquietudes se observa poca expresión de las comunidades en cuanto al control social.



Tabla 7

## Plan acción

| Estrategia | Actividad  | Indicador  | Meta   | Responsable  | tiempo  | presupuesto                       |  |
|------------|--|--|--|--|---|-----------------------------------|--|
| 1          | Creación de programas de divulgación informativa sobre asuntos públicos de interés de la ciudadanía, que conlleve al empoderamiento y participación ciudadana en el control de la gestión pública. | Convocar a ruedas de prensa local y municipal que permita a los periodistas conocer el impacto de las obras financiadas y ejecutadas para que se entere la comunidad   | N <sup>a</sup> de periodistas informados x 100<br><hr/> N <sup>a</sup> total de periodistas                        | 90% de los periodistas asistentes  | Oficina de las Tic y las Comunicaciones                                     | Cuando se presente la oportunidad | \$ 350.000 cada una                          |
| 2          |  | Publicar y divulgar a través de boletines de prensa, los resultados de gestión   | N <sup>a</sup> de medios por los que se va a publicar x 100<br><hr/> N <sup>a</sup> total de medios de publicación | 90% de los medios de comunicación  | Oficina de las TIC y Comunicaciones   | Permanente                        | \$ 380.000 cada una                          |
| 3          | Estimular la intervención de los ciudadanos, en las políticas de Participación Ciudadana para el Empoderamiento que conlleve al control de la gestión pública                                      | Desarrollar talleres de capacitación en acceso a información pública y transparencia   | # de líderes de juntas de acción comunal informados x 100<br><hr/> # total de juntas de acción comunal             | Generar una transformación social que impacte en una mejor calidad de vida para todos los ciudadanos | Secretaria General - Talento Humano-Oficina de las Tic y las Comunicaciones | Trimestral rimestral              | \$ 800.000 por rango de participantes (5-10) |
| 4          | Fortalecimiento institucional  | Para que el ciudadano tenga una información eficiente y oportuna, es necesario sensibilizar a todos los funcionarios de la entidad, pues de su gestión y funciones depende la información que se le entrega al ciudadano | N <sup>a</sup> de funcionarios capacitados x 100<br><hr/> N <sup>a</sup> total de funcionarios de la entidad       | 90% de los funcionarios asistentes   | Secretaria General - Talento Humano-secretaria general                      | trimestral                        | \$ 2.800.000 cada una                        |

## Conclusiones

Para efectos de la investigación se evaluaron los periodos 2016 y 2017 ya que desde un inicio se planteó abordar la problemática desde un referente histórico que iba de las solicitudes que los ciudadanos Sogamoseños han realizado para acceder a información pública desde la implementación de la norma hasta el primer semestre del año 2017, donde la información de los periodos anteriores no fue posible analizarla. Producto de la investigación se determinó que con la implementación de la ley 1712 de 2014 se ha facilitado el conocimiento, desarrollo y funciones del estado donde permite ver de una forma transparente como se ejecuta el plan de desarrollo administrativo, por otra parte se determina que no solo la ley 1712 es acceder a información pública por parte de la ciudadana, es poder plantear problemas, gestionar propuestas, proyectos es poder intervenir en las decisiones que se toman sobre la vida social.

Con respecto al derecho que tienen los ciudadanos de informar y recibir información se estableció que la administración municipal dispone de canales presenciales, telefónicos y electrónicos adecuados para recibir y entregar las solicitudes respectivas de los ciudadanos las cuales se remiten a la dependencia o área de competencia para su adecuada respuesta. Adicionalmente periódicamente se habilitan canales electrónicos de participación ciudadana como foros y chats en determinados temas en los cuales el ciudadano tiene opciones de dialogo con la administración pública, por otra parte la administración municipal aprobó la política editorial, la cual establece las condiciones, tiempos y responsables de publicación de la información

Se concluye que hoy por hoy, con la modernización de la gestión del servicio en la Administración Pública, el ciudadano tiene una relación mucho más importante y directa con la entidad, busca ser más interactiva, de mayor confiabilidad y participativa; con la implementación de la ley 1712 de 2014 el estado se ha visto forzado a dar un vuelco en sus modelos de gestión de servicio al ciudadano, los cuales deben cumplir con los parámetros necesarios para lograr altos niveles de satisfacción y mayor efectividad en la gestión de la Entidad.

## Recomendaciones

Implementar el plan de acción establecido en este estudio donde se establecen estrategias que permitirán un avance y crecimiento en la motivación, satisfacción y participación de los ciudadanos en cuanto a la democracia participativa para ejercer control social en la gestión pública.

Generar un cambio de actitud de los ciudadanos para generar compromiso y sustituir los hábitos de pasividad por una participación activa en búsqueda del bien común.

Sensibilizar a los ciudadanos Sogamoseños que son corresponsables del logro del bien común, y por tanto, deben vigilar la gestión de los representantes que fueron elegidos para administrar nuestro Municipio.

Invitar a la población sogamoseña a participar activamente en todas las discusiones que tengan que ver con el desarrollo del proceso democrático.

Seguir generando un cambio en la cultura del servidor público tendiente a garantizar efectivamente que la ciudadanía acceda, de manera oportuna, completa y comprensible a la información en todos los niveles, que lleven a hacer público lo público.

## Referencias Bibliográficas

Álzate Jaramillo, p. (2011) Hacia una política pública de acceso a información oficial en

Colombia. *Nexus comunicación*, (10), 25 Recuperado de

<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/5536/1/politica%20publica.pdf>

<http://educyt.univalle.edu.co/index.php/nexus/article/view/1371/1379>

Anger. Egg .E. (2000). *Métodos y Técnicas de investigación social*. Como organizar el trabajo de investigación. Buenos Aires. Argentina

Basterra, M. (2012). *La eficacia del derecho al acceso a la información pública*. Recuperado de

[http://ri.ues.edu.sv/2696/1/La%20eficacia%20del%20derecho%20al%20acceso%20a%20la%](http://ri.ues.edu.sv/2696/1/La%20eficacia%20del%20derecho%20al%20acceso%20a%20la%20Informaci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf)

[20Informaci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf](http://ri.ues.edu.sv/2696/1/La%20eficacia%20del%20derecho%20al%20acceso%20a%20la%20Informaci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf)

Bustamante Peña G. (2011,26 de abril). Qué pasó con la democracia participativa en Colombia.

*Semana*. Recuperado de <http://www.semana.com/nacion/articulo/que-paso-democracia-participativa-colombia/238906-3>.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2006). Plan Estadístico del

Municipio de Sogamoso. Sogamoso Boyacá. Recuperado de

[https://www.dane.gov.co/files/sen/planificacion/planes/Sogamoso\\_2006.pdf](https://www.dane.gov.co/files/sen/planificacion/planes/Sogamoso_2006.pdf)

Deslauriers, Pierre,J.(2004). *Investigación cualitativa guía práctica*. Pereira. Papiro

Equipo de Gobierno Municipal & Concejo Municipal. *Plan de desarrollo municipal*,Sogamoso Boyacá. Recuperado de <http://sogamoso.org/PDM-SOGAMOSO-2012-2015/1%20-%20GENERALIDADES.pdf>

Guzmán, k, Merino, Escobar, M & Muños, Chávez, J.(2012) *La eficacia del derecho al acceso a la información pública*. (Tesis de pregrado) universidad de el salvador. (Villanueva, E)

Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. (2010). *Derecho a la información*.1 era. Edición. Soto, Gama, D.Recuperadode[http://www.infoem.org.mx/sipoem/ipo\\_capacitacionComunicacion/pdf/pet\\_tesis\\_003\\_2009.pdf](http://www.infoem.org.mx/sipoem/ipo_capacitacionComunicacion/pdf/pet_tesis_003_2009.pdf)

Ledesma, D, (2012). *La eficacia del derecho al acceso a la información pública*. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/2696/1/La%20eficacia%20del%20derecho%20al%20acceso%20a%20la%20Informaci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>

López Olvera M. *participación ciudadana y acceso a la información pública*

Metodología de la investigación. Cuarta edición 2006

Muñoz Peña C. A. (2015). ABC de la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. *Secretaría de Transparencia*. Recuperado de <http://quindio.gov.co/home/abc-ley-transparencia.pdf>

Pan, J. Breve reseña del derecho a la información. *Observatorio de políticas públicas de derechos humanos en el Mercosur. Volumen (25)*. Recuperado de [http://www.observatoriomercosur.org.uy/libro/resena\\_del\\_derecho\\_a\\_la\\_informacion\\_18.php](http://www.observatoriomercosur.org.uy/libro/resena_del_derecho_a_la_informacion_18.php)

Plan nacional de formación serie documentos de consulta. (2006). Segunda edición. *Participación en el control social a la gestión pública*. Recuperado de [http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1454680223\\_8231c0de98971e5d7608956096ee6ca6.pdf](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1454680223_8231c0de98971e5d7608956096ee6ca6.pdf)

Procuraduría General de la Nación. (2012). *La importancia del acceso a la información para la participación ciudadana*. Recuperado de <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/C4.pdf>

Procuraduría General de la Nación. (2014). *ABC del acceso a la información pública*. Recuperado de [https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Cartilla%20ABC%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20Procuradur%C3%ADa\(1\).pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Cartilla%20ABC%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20Procuradur%C3%ADa(1).pdf)

Observatorio de políticas públicas de derechos humanos en el Mercosur. Recuperado de [http://www.observatoriomercosur.org.uy/libro/resena\\_del\\_derecho\\_a\\_la\\_informacion\\_18.php](http://www.observatoriomercosur.org.uy/libro/resena_del_derecho_a_la_informacion_18.php)

Sanz Casado E.(1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-manual-de-estudios-de-usuarios/.../476911>

Secretaria de transparencia. (2014). *ABC de la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional*. Bogotá Colombia.

Recuperadode[http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1454680223\\_8231c0de98971e5d7608956096ee6ca6.pdf](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1454680223_8231c0de98971e5d7608956096ee6ca6.pdf)

Ungar Bleier E. (2013, mayo, 15). El derecho de acceso a la información pública. *El tiempo*. Recuperado de <http://www.elespectador.com/opinion/el-derecho-de-acceso-la-informacion-publica-columna-422250>

Villanueva & Carpizo (2003).*El derecho a la información pública en Latinoamérica*. Estudio introductorio. Recuperado <http://eprints.rclis.org/10200/4/3.pdf>


### **Referencias página web**

<http://www.sogamoso-boyaca.gov.co/leytransparencia0.shtml>

<https://sites.google.com/a/sogamoso-boyaca.gov.co/sgc-sogamoso/m/planes>



## Apéndices

|   |
|---|
|   |
| <b>ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA</b>   |
| <b>Proyecto: Evaluación del procedimiento para acceder a la información pública del municipio de Sogamoso acorde a la Ley 1712 de 2014 por parte de la ciudadanía en general.</b>   |
| <b>Fecha de entrevista</b>  |
| <b>Entrevistado</b>   |
| <b>Área</b>   |
| <p><b>Introducción:</b><br/>La presente entrevista tiene como fin, indagar sobre el procedimiento establecido por la alcaldía del municipio de Sogamoso para que los ciudadanos Sogamoseños puedan acceder a información pública de esta municipalidad con el fin analizar el grado de conocimiento de esta ley por parte de esta ciudadanía y si han puesto en práctica el derecho que dicha ley les confiere.</p>   |
| <p>Preguntas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo se ejerce el derecho de acceso a la información pública?</li> <li>2. ¿Quiénes hacen el seguimiento a la gestión de la Información Pública?</li> <li>3.Cuál es el procedimiento para que los ciudadanos Sogamoseños puedan acceder a la información pública de la administración.</li> <li>4.Cuál es el índice de capacidad institucional de recepción de preguntas realizadas por los ciudadanos Sogamoseños.</li> <li>5. Número de solicitudes que los ciudadanos Sogamoseños han realizado para acceder a información pública desde la implementación de la norma hasta el primer semestre del año 2017.</li> <li>6. Teniendo en cuenta las solicitudes hechas por los ciudadanos Sogamoseños, la administración municipal como la clasifica?</li> <li>7.Cuál es la calidad de respuesta a solicitudes de información que realizan frente a esto?</li> <li>8.Cuál es el tiempo de respuesta que se le da a estas solicitudes?</li> </ol> |

Sogamoso, 27 de Septiembre de 2017

Ingeniero

**JUAN CARLOS BERNAL MESA**

Jefe de la Oficina de TIC y Comunicaciones

tic\_comunicaciones@sogamoso-boyaca.gov.co

Ciudad

Cordial Saludo,

Tengo el gusto de dirigirme a Usted como estudiante de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD sede Sogamoso, donde adelanto mis estudios de Especialización en Gestión Pública y donde estoy desarrollando el proyecto de investigación **“EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE SOGAMOSO ACORDE A LA LEY 1712 DE 2014 POR PARTE DE LA CIUDADANÍA EN GENERAL.”**

El objetivo de este proyecto es el de analizar mediante un referente histórico que va de las solicitudes que los ciudadanos Sogamosenses han realizado a la alcaldía para acceder a información pública desde la implementación de la norma hasta el primer semestre del año 2017, igualmente analizar los tiempos de respuesta de los informes derivados de las quejas y reclamos de las solicitudes realizadas.

Lo anterior con el fin de solicitarle respetuosamente se me proporcione la información que adelante detallo y que requiero para fines de investigación profesional.

Agradezco la información que se le brinde a la presente.

Atentamente,

**SANDRA PATRICIA RODRÍGUEZ GUEVARA**

CC N°46373375 DE SOGAMOSO

CL N°3112110209

Sogamoso, 27 de septiembre de 2017

Doctora  
**TATIANA EDITH MANRIQUE GÓMEZ**  
Jefe oficina control interno  
control@sogamoso-boyaca.gov.co  
Ciudad

Cordial Saludo,

Tengo el gusto de dirigirme a Usted como estudiante de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD sede Sogamoso, donde adelanto mis estudios de Especialización en Gestión Pública y donde estoy desarrollando el proyecto de investigación **“EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE SOGAMOSO ACORDE A LA LEY 1712 DE 2014 POR PARTE DE LA CIUDADANÍA EN GENERAL.”**

El objetivo de este proyecto es el de analizar mediante un referente histórico que va de las solicitudes que los ciudadanos Sogamosenses han realizado para acceder a información pública desde la implementación de la norma hasta el primer semestre del año 2017, igualmente analizar los tiempos de respuesta de los informes derivados de las quejas y reclamos de las solicitudes realizadas.

Lo anterior con el fin de solicitarle respetuosamente se me proporcione la información que adelante detallo y que requiero para fines de investigación profesional.

Agradezco la información que se le brinde a la presente.

Atentamente,

**SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ GUEVARA**  
CC N°46373375 DE SOGAMOSO  
CL N°3112110209

Sogamoso, 02 de Octubre de 2017

Doctor  
**JOSE ISAIAS PALACIOS PALACIOS**  
Personero Municipal  
Ciudad

Cordial Saludo,

Tengo el gusto de dirigirme a Usted como estudiante de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD sede Sogamoso, donde adelanto mis estudios de Especialización en Gestión Pública y donde estoy desarrollando el proyecto de investigación **“EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE SOGAMOSO ACORDE A LA LEY 1712 DE 2014 POR PARTE DE LA CIUDADANÍA EN GENERAL.”**

El objetivo de este oficio es el de conocer la opinión que esta entidad tiene frente al cumplimiento de la ley 1712 de 2014 por parte de la Administración Municipal ya que como Personería Municipal de Sogamoso su misión es la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñen funciones públicas, es decir si con esta ley los ciudadanos Sogamoseños tienen derecho a difundir sus pensamientos y opiniones e igualmente a la de informar y recibir información del ente regulador que es la Administración Municipal de Sogamoso.

Lo anterior con el fin de solicitarle respetuosamente se me proporcione la información que describo en el párrafo anterior y que requiero para fines de investigación profesional.

Agradezco la información que se le brinde a la presente.

Atentamente,

**SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ GUEVARA**  
CC N<sup>a</sup>46373375 DE SOGAMOSO  
CL N<sup>a</sup>3112110209  
saparogue@yahoo.es

Sogamoso, 02 de Octubre de 2017

Doctor  
**OSWALDO PEREZ CHAPARRO**  
Secretario General  
Concejo Municipal de Sogamoso  
Ciudad

Cordial Saludo,

Tengo el gusto de dirigirme a Usted como estudiante de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD sede Sogamoso, donde adelanto mis estudios de Especialización en Gestión Pública y donde estoy desarrollando el proyecto de investigación **“EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE SOGAMOSO ACORDE A LA LEY 1712 DE 2014 POR PARTE DE LA CIUDADANÍA EN GENERAL.”**

El objetivo de este oficio es el de conocer la opinión que esta entidad tiene frente al cumplimiento de la ley 1712 de 2014 por parte de la Administración Municipal, es decir si con esta ley los ciudadanos Sogamoseños tienen derecho a difundir sus pensamientos y opiniones e igualmente a la de informar y recibir información del ente regulador que es la administración municipal de Sogamoso, ya que como Concejo Municipal de Sogamoso uno de sus objetivos es el de velar positivamente por los intereses de la comunidad.

Lo anterior con el fin de solicitarle respetuosamente se me proporcione la información que describo en el párrafo anterior y que requiero para fines de investigación profesional.

Agradezco la información que se le brinde a la presente.

Atentamente,

**SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ GUEVARA**  
CC N°46373375 DE SOGAMOSO  
CL N°3112110209  
saparogue@yahoo.es

## Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias



# Alcaldía de Sogamoso

Apreciado ciudadano:

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En esta sección usted puede formular las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones sobre los temas de competencia de la ALCALDIA MUNICIPAL DE SOGAMOSO. Escriba la mayor cantidad de datos sugeridos en cada uno de los campos, junto con el comentario de su solicitud, asegúrese de dejarnos la información necesaria para responderle. Para enviar el mensaje, haga clic en el recuadro "Enviar". Los campos con (\*) son obligatorios.

### 1. Información del solicitante.

Tipo de petición \*

Seleccione  Estimado Usuario, si su Petición es solicitud de información, le invitamos a que consulte el Decreto 298 del 2016 "valores Absolutos" y conozca los posibles costos de reproducción de información [Ver Aquí](#).

Tipo de Población

Seleccione

¿Desea que su petición sea anónima? \*

No

Tipo de documento \*

Seleccione

País \*

COLOMBIA

Departamento \*

Seleccione

Municipio \*

Seleccione..

Dirección \*

Teléfono \*

### 2. Información Detallada de la Solicitud.

Seleccione un medio por el cual se le dará respuesta \*

Seleccione

Asunto de su petición\*

Comentario\*

Adjuntar soportes

Disponible 10.0MB

### 3. Seguridad.

Imagen de verificación (Digite en el recuadro las letras o número de la imagen). \*



[Cambiar Imagen](#)

Autorizo tratamiento y finalidad de datos personales. [Ver Política](#)

-->

Enviar

Cancelar