

Estrategia de Participación Ciudadana 2.019

ATENCIÓN AL CIUDADANO

LEYDA MILENA MEDINA LOZANO

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Noviembre 18 de 2019



La justicia
es de todos

Minjusticia

CONTENIDO

01 ESTRATEGIA DE PARTICIPACION
CIUDADANA 2019

02 ACCIONES DE PARTICIPACION
CIUDADANA

**ESTRATEGIA DE
PARTICIPACION
CIUDADANA**



Introducción

El INPEC , quiere propiciar espacios de participación ciudadana e incentivar a la ciudadanía para que participe y forme parte de la gestión de la entidad elaborando una estrategia para este año 2019 la cual contiene acciones que permitirán la formulación , ejecución participativa de las políticas , programas y servicios y proyectos institucionales, elaboración de normatividad como también solución de problemas mediante la innovación abierta, la promoción del control social y veedurías consulta de necesidad a la ciudadanía .

También mostrar los espacios , y ejercicios que realiza el INPEC logrando así interactuar con la ciudadanía



Introducción

Constitución política de 1991 , art1.
Colombia es un estado social
organizado en forma de republica
unitaria (..)

Ley 1437 del 2011 “Articulo 8 deber de
información al publico

Ley 1757 de 2015 art 2 “Medidas
específicas orientadas a promover la
participación de todas las personas”
(...)

Ley 1474 de 2011 programa presidencial
de modernización , eficiencia ,
transparencia y lucha contra la corrupción

Identificación del nivel participación ciudadana en la gestión de la entidad

Formulación participativa de la políticas públicas planes y programas Institucionales

Uso de medios electrónicos, virtual y presencial en el proceso de elaboración normatividad.

Uso de medios electrónicos para recibir consulta de los ciudadanos

Consulta en línea para al solución de problemas

Introducción

Elaboración de propuestas de normatividad

Formulación de planes institucionales

Insumos para la formulación de políticas, programas y proyectos

Mejoras de los trámites y servicios a los clientes institucionales

Ejercicio de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con las funciones

Promoción de Control Social

Rendición de cuentas



02

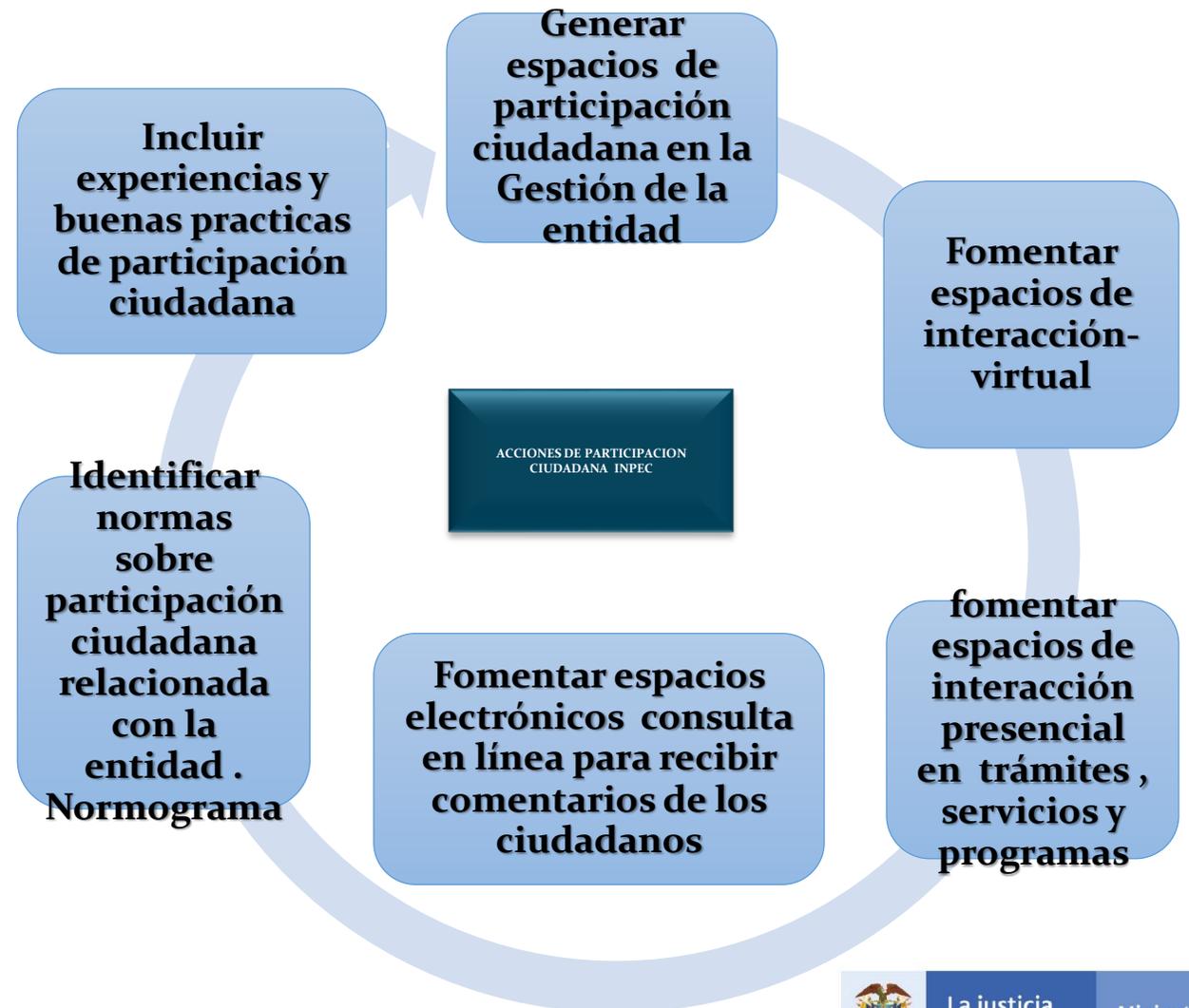
ACCIONES





PARTICIPACION CIUDADANA

- *“la participación ciudadana es un deber correlativo en el cual la administración pública promueve los espacios de interacción con los ciudadanos y éstos a su vez se involucran en la gestión que realiza la entidad, el INPEC desarrolla las siguientes actividades con le fin de llegar de manera afectiva a los Ciudadanos de acuerdo a la “ caracterización del Ciudadano –(grupos de interés internos y su familia , entidades gubernamentales y no gubernamentales, ONG –veedurías- servidores, Academia, defensores, ciudadanía en general .*



Acciones de la estrategia de Participación Ciudadana

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES - FECHAS
<p>Generar espacios de participación para involucrar a la ciudadanía en la gestión de la entidad .</p> <p>NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promover la estrategia de participación ciudadana fomentando espacios presenciales , virtuales, buenas practicas liderados por el INPEC. ➤ Presentar una campaña de socialización a grupos de interés sobre los siguientes procedimientos: Trámite Seguridad, Trámite Jurídico, Trámite de Reinserción Social, Trámite de Salud y Trámites Administrativos, con la participación de 11,079 ciudadanos. ➤ Entregar incentivos (diplomas o certificaciones a los ciudadanos por su participación activa en la campaña de diálogos ciudadanos . ➤ Continuar con la segunda fase de esta campaña sobre la cultura de servicio al ciudadano en humanización, liderazgo, compromiso con una participación de 2.825 ciudadanos a nivel nacional. ➤ Diseñar y difundir la campaña para la promoción de los derechos Humanos . ➤ Socialización de las capsulas informativas sobre Derechos Humanos a funcionarios y ciudadanía . 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupo Atención al ciudadano y Dependencias involucradas Pagina Web 2019 . ▪ Grupo Atención al ciudadano y otras dependencias Marzo – Noviembre de 2019 ▪ Grupo Atención al ciudadano y Dependencias comprometidas Marzo – Noviembre de 2019 . ▪ Grupo Atención al ciudadano Febrero – Noviembre 2019 ▪ Grupo de Derechos Humanos enero – diciembre 2019 ▪ Grupo de Derechos Humanos enero – diciembre 2019

Acciones de la estrategia de Participación Ciudadana

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES - FECHAS
<p>Generar espacios de participación para involucrar a la ciudadanía en la gestión de la entidad .</p> <p>NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar las mesas de dialogo, temáticas definidas en la estrategia de rendición de cuentas. ➤ Generar espacios de participación de la ciudadanía para identificar acciones de mejora y posibilidades de racionalización de trámites. ➤ Diseño e implementación de la estrategia para el mejoramiento en la transparencia pasiva. ➤ Publicar y divulgar los resultados de percepción de la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina asesora de planeación Mayo 2019 ▪ Oficina Asesora de planeación 2019 ▪ Grupo Atención al ciudadano y otras febrero – noviembre de 2019 ▪ Grupo Atención al ciudadano Diciembre de 2019

Acciones de la estrategia de Participación Ciudadana

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES - FECHAS
<p>Fomentar espacios de interacción presencial con la ciudadanía sobre programas institucionales liderados por la entidad</p> <p>Formulación participativa de la políticas publicas planes y programas Institucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ERON con programas culturales y artísticos. ➤ Aumentar la cobertura de PPL que participan en actividades de prevención del consumo de SPA. ➤ Aumentar el acceso a la estrategia VIVIF para los PPL. ➤ Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad a los servicios e información institucional, con un total 8,061 encuestados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirección Educación DIRAT 2019. ▪ Subdirección Psicosocial - DIRAT - 2019. ▪ Subdirección Psicosocial - DIRAT - Marzo - Noviembre 2019 . ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Marzo - Noviembre 2019 .

Acciones de la estrategia de Participación Ciudadana

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES – FECHAS
<p>Identificar experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la entidad</p> <p>NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividad lúdica de estímulo para la gestión de rendición de cuentas dirigida a 240 servidores penitenciarios. ➤ Realización de las mesas de diálogo temáticas definidas en la estrategia de RdC 2019. ➤ Realización de audiencia de rendición de cuentas vigencia 2019, e informe y evaluación. ➤ Realización de cinco (5) ferias de Atención al Ciudadano en Aracataca - Magdalena, Valledupar - Cesar, Villavicencio - Meta, Istmina - Choco, Libano - Tolima; con una participación de 802 ciudadanos (oferta pública de servicios a la ciudadanía y demás partes interesadas . 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Marzo a Noviembre 2019 . ▪ Grupo Atencion Al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones Mayo 2019. ▪ Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Oficina de Sistemas de Información Mayo 2019 ▪ Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Abril - Mayo 2018 ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Abril a Noviembre 2019.

Acciones de la estrategia de Participación Ciudadana

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES – FECHAS
<p>Propiciar espacios virtuales para la interacción con la ciudadanía</p> <p>Formulación participativa de la políticas públicas planes y programas Institucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualizar la información sobre la oferta de bienes, servicios y trámites en los diferentes canales de atención. ➤ Divulgar los resultados y plan de mejoramiento de la estrategia de la rendición de cuentas en el portal web institucional y en los canales de comunicación institucional. ➤ Actualización del link de atención al ciudadano con informes de gestión de PQRSD y encuestas de percepción en la página web institucional. ➤ Publicar y divulgar los resultados de percepción de la ciudadanía. ➤ Presentar a la Dirección General conclusiones y recomendaciones sobre los logros alcanzados por el INPEC en materia de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, socializándolo a través de los canales de comunicación del Instituto presentando un estadístico de 42,274 PQRSD. ➤ Promover la Consulta web de las personas privadas de la libertad a los ciudadanos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupo de Atención al ciudadano. 2019. Oficina Asesora de Planeación Mayo 2019 ▪ Grupo Atención Al Ciudadano 2019. ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Diciembre 2019. ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Diciembre 2019. ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Marzo a Diciembre 2019 * Oficina de sistemas de información 2019.

Acciones de la estrategia de Participación Ciudadana

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES – FECHAS
<p>Fomentar espacios electrónicos para recibir comentarios o aportes de los ciudadanos sobre las políticas y programas de la entidad</p> <p>Consulta en línea para al solución de problemas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguimiento de información en redes sociales (facebook, twitter, YouTube). ➤ Publicar en la pagina web Link de rendición de cuentas . ➤ Sensibilización a nivel nacional a través del notinpec sobre el uso adecuado de los canales de comunicación con las redes sociales e información a manera de píldoras informativas. ➤ Encuesta de percepción ciudadana por medio del Correo electrónico de atención al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina asesora de comunicaciones 2019 ▪ Oficina Asesora de Planeación 2019. ▪ Oficina Asesora de comunicaciones 2019 ▪ Grupo Atencion Al Ciudadano 2019.

Acciones de la estrategia de Participación Ciudadana

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES - FECHAS
<p>Fomentar espacios de interacción presencial con la ciudadanía sobre trámites, servicios y programas institucionales liderados por la entidad.</p> <p>Formulación participativa de la políticas publicas planes y programas Institucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer acercamiento entre el centro de relevo /INSOR, con el fin de realizar una sensibilización del lenguaje de señas. ➤ Promover la Consulta web de las personas privadas de la libertad a los ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupo atención al ciudadano de Septiembre 2019 ▪ Oficina Sistema de Información 2019



atencionalciudadano@Inpec.gov.co