

Estrategia de Participación Ciudadana 2.020

ATENCIÓN AL CIUDADANO

LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
10 de Febrero de 2021



CONTENIDO

01 ESTRATEGIA DE PARTICIPACION
CIUDADANA 2020

02 ACCIONES DE PARTICIPACION
CIUDADANA

ESTRATEGIA DE
PARTICIPACION
CIUDADANA



Introducción

El INPEC, busca propiciar espacios de participación ciudadana e incentivar a la ciudadanía para que participe y forme parte de la gestión de la entidad con una estrategia para este año 2020, 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

Formulación de planes institucionales

Insumos para la formulación de políticas, programas y proyectos

Fortalecer las oficinas de atención al ciudadano para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio

- 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

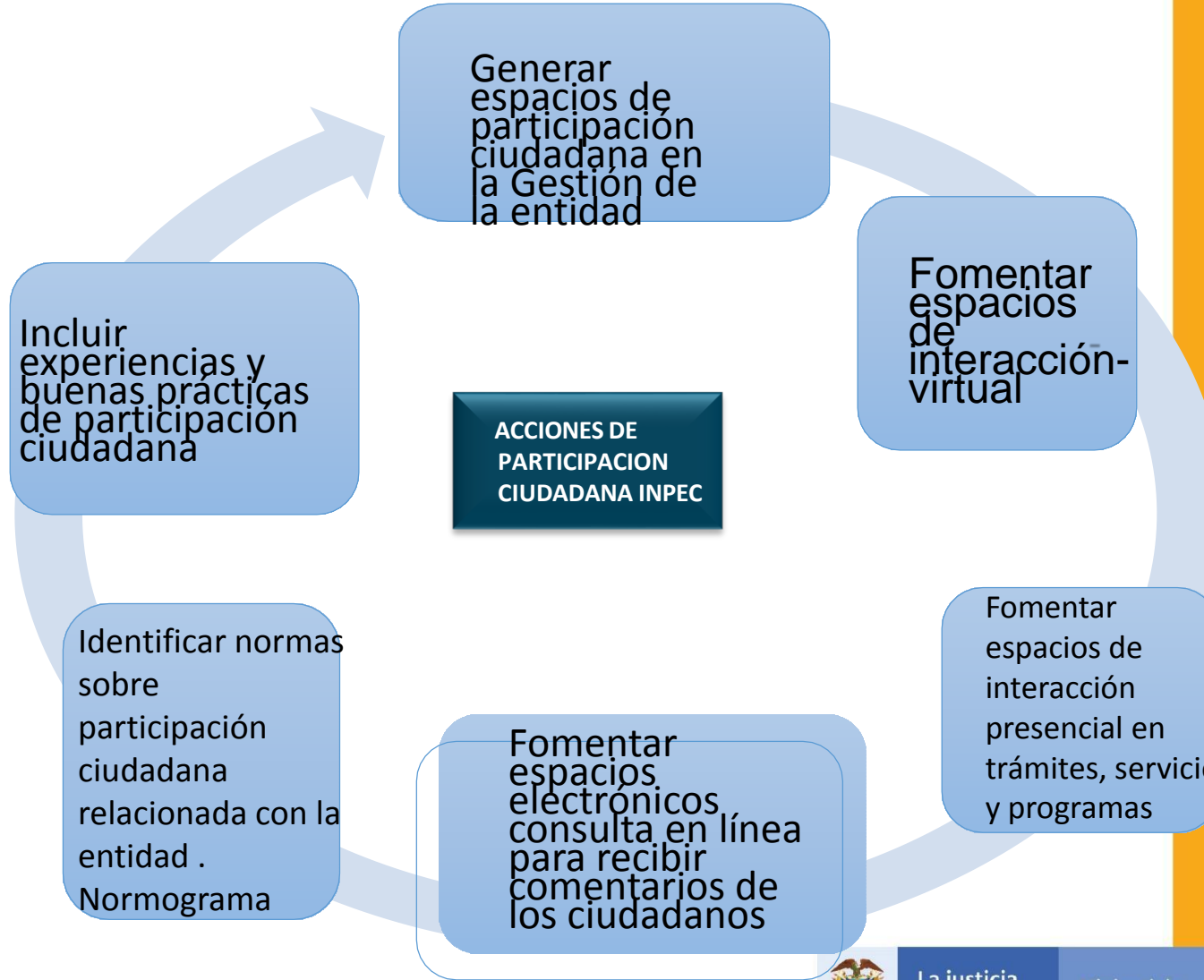
ACCIONES





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 .*



Estrategia de Participación Ciudadana

ACCIONES

ACTIVIDADES

RESPONSABLES - FECHAS

Generar espacios de participación para involucrar a la ciudadanía en la gestión de la entidad .

NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

- 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 participation de los ciudadanos.
- Entregar incentivos (diplomas o certificaciones a los ciudadanos por su participación activa en la campaña de diálogos ciudadanos .
- Socializar campañas de transparencia pasiva, canales de atención al ciudadano ,cultura del servicio, protocolo de atención en cada ERON. Se llevaron a cabo 2.701 encuestas
- Diseñar y difundir la campaña para la promoción de los derechos Humanos .
- Socialización de las capsulas informativas sobre Derechos Humanos a funcionarios y ciudadanía.

- Grupo Atencion al ciudadano y Dependencias involucradas Pagina Web 2019.
- Grupo Atención al ciudadano y otras dependencias Marzo – Noviembre de 2020
- Grupo Atención al ciudadano y Dependencias comprometidas Marzo – Noviembre de 2020 .
- Grupo Atención alciudadano Abril- Junio 2020
- Grupo de Derechos Humanos enero –diciembre 2020
- Grupo deDerechos Humanos enero – diciembre 2020

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. ➤ Publicar y divulgar los resultados de percepción de la ciudadanía. ➤ Llevar a cabo reuniones con grupos de ciudadanos para motivarlos en la participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina asesora de planeación Mayo 2020 ▪ Oficina Asesora de Planeación 2020 ▪ Grupo Atención al ciudadano y otras Diciembre de 2020 ▪ Grupo Atención al ciudadano enero diciembre 2.020

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"> ➤ Medir la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad a los servicios e información institucional, con un total 13.429 encuestados a nivel nacional ➤ Medir la calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios de los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grupo de Atención al ciudadano. Febrero a diciembre 2020 . ■ Grupo de Atencion al ciudadano febrero – octubre 2,020

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"> ➤ Realizar actividad lúdica de estímulo para la gestión de rendición de cuentas dirigida a servidores penitenciarios. ➤ Realización de las mesas de diálogo temáticas definidas en la estrategia de RdC 2020. ➤ Realización de audiencia de rendición de cuentas vigencia 2.020 informe y evaluación. ➤ Realización de una (1) feria virtual servicios de Atención al Ciudadano en Córdoba durante los días 6,7 y 8 de octubre; Se realizaron 167 atenciones a los ciudadanos de manera virtual (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 2020 . ▪ Grupo Atencion AlCiudadano Oficina Asesora de Comunicaciones. ▪ Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Oficina de Sistemas de Informacion ▪ Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Abril - Mayo 2020 ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Abril a Noviembre 2020

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. ➤ 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. 2020. Oficina Asesora de Planeación Mayo 2020 ▪ Grupo Atencion AlCiudadano 2020. ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Diciembre 2020. ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Diciembre 2020. ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Diciembre 2020 * Oficina de sistemas de información 2020.

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 la solución de problemas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguimiento de información en redes sociales (facebook, twitter, YouTube). ➤ Publicar en la página 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 2020 ▪ Oficina Asesora de Planeación 2020. ▪ Oficina Asesora de comunicaciones 2020 ▪ Grupo Atención Al Ciudadano 2020.

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>	<p>. Promover la Consulta web de las personas privadas de la libertad a los ciudadanos</p>	<p>▪Oficina Sistema de Información 2020</p>



atencionalciudadano@inpec.gov.co