

Estrategia de Participación Ciudadana 2.021

ATENCIÓN AL CIUDADANO

LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano



CONTENIDO

01 ESTRATEGIA DE PARTICIPACION
CIUDADANA 2021

02 ACCIONES DE PARTICIPACION
CIUDADANA

ESTRATEGIA DE
PARTICIPACION
CIUDADANA



Introducción

El INPEC propiciara espacios para la participación ciudadana con el fin de incentivar a la ciudadanía para que continúe participando y forme parte de la gestión de la entidad con una estrategia para este año 2021, la cual contiene acciones que permitirán la formulación ejecución, participativa de las políticas, programas y servicios y proyectos institucionales, como también solución de problemas mediante la innovación abierta, la promoción del control social, veedurías y consulta de necesidades 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

Elaboración de propuestas de normatividad.

Formulación de planes institucionales

Insumos para la formulación de políticas, programas y proyectos

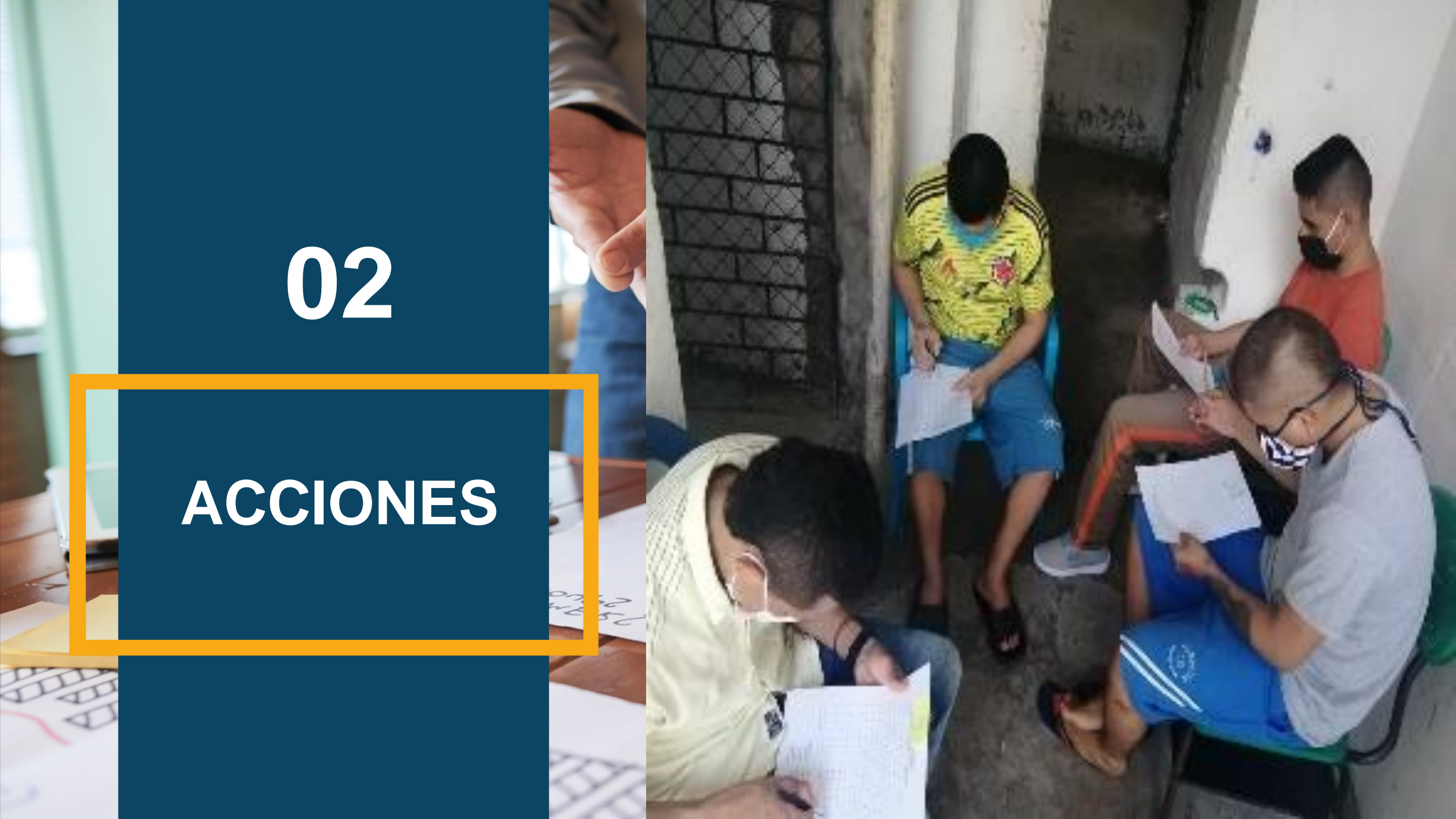
- Mejoras de los trámites y servicios a los clientes institucionales
- Ejercicio de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con las funciones
- Promoción de Control Social

* 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 .*



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 participation de los 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 los ciudadanos a nivel nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupo Atención al ciudadano y Dependencias involucradas Pagina Web 2021. ▪ Grupo Atención al ciudadano y otras dependencias Marzo – Noviembre de 2021 ▪ Grupo Atención al ciudadano y Dependencias comprometidas Marzo – Noviembre de 2021 . ▪ Grupo Atenciónal ciudadano Febrero – Noviembre 2.021

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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina asesora de Planeación Mayo agosto 2021 ▪ Oficina Asesora de Planeación 2021 ▪ Grupo Atención alciudadano junio- diciembre de 2021

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. ➤ Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad a los servicios e información institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirección Educación DIRAT 2021. ▪ Grupo de Atención al Ciudadano. Marzo – Noviembre 2021 .

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 los servidores penitenciarios. ➤ Realización de las mesas de diálogo temáticas definidas en la estrategia de RdC 2021. ➤ Realización de audiencia de rendición de cuentas vigencia 2020, informe y evaluación. <p>Realización de ferias programadas por el Departamento de la función Publica en los municipios de San Jacinto Bolívar (11 al 13 de agosto 2,021),Sardinata Norte de Santander(8 al 10 de Septiembre 2,021),Santander de Quilichao Cauca(6 al 8 de octubre 2,021) y Dibulla Guajira (3 al 5 de noviembre 2,021) feria virtual oferta pública de servicios a la ciudadanía y demás partes interesadas .Directiva Transitoria 000007 de abril de 2.021. “ participación en las ferias nacionales de servicio al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Marzo - agosto 2021 . ▪ Oficina Asesora de Comunicaciones. ▪ Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Oficina de Sistemas de Información ▪ Oficina Asesora deComunicaciones Oficina Asesora de Planeación mayo noviembre 2021 ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Mayo a Noviembre 2021

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. 2021. ▪ Oficina Asesora de Planeacion Mayo 2021 ▪ Grupo Atencion al Ciudadano 2021 ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Diciembre 2021. ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Julio y Diciembre 2021. ▪ Grupo de Atención al ciudadano. Marzo a Diciembre 2021 ▪ Oficina de sistemas de información 2021.

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 . ➤ Encuesta de percepción ciudadana por medio del Correo electrónico de atención al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina asesora de comunicaciones 2021 ▪ Oficina Asesora de Planeación 2021. ▪ Grupo Atencion AlCiudadano 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 Grupo Atención Ciudadano 2021</p>



atencionalciudadano@inpec.gov.co