PROSPERIDAD SOCIAL

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL
GIT DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Bogotá, abril 2023 (actualización imagen institucional)

Prosperidad Social como titular de esta obra permite la distribución, remezcla, retoque, y creación de nuevos documentos a partir de este, de modo no comercial, siempre y cuando den crédito a los autores y al titular de este, y establezcan estas mismas condiciones a sus nuevas creaciones

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 6
1. JUSTIFICACIÓN 7
2. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA 7
3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO 7
4. MARCOS DE REFERENCIA 9
4.1. Marco normativo 9
4.2. Marco técnico - conceptual 19
4.2.1. Participación ciudadana 19
4.2.2. Niveles de la participación ciudadana 22
4.2.3. Círculo virtuoso de la participación ciudadana 24
4.2.4. Actividades de participación ciudadana 25
4.2.5. Servicio al ciudadano 25
4.2.6. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano 25
4.2.7. Ciclo de servicio al ciudadano 27
4.2.8. Canales de atención 29
4.2.9. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) 29
4.3. Marco institucional 30
5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO 31
5.1. Articulación de las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano con el MIPG 31
5.2. Enunciado de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano 34
5.3. Atributos de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano 34
5.4. Objetivo de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano 34
5.5. Alcance de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano 35
6. COMPONENTES ESTRATÉGICOS PARA PROMOVER Y FORTALECER LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS PROCESOS MISIONALES 35

6.1. Estrategia No. 1: Promover una cultura de servicio al ciudadano y de participación ciudadana al interior de la Entidad....36

6.2. Estrategia No. 2: Definir o actualizar lineamientos técnicos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano....36

6.3. Estrategia No. 3: Cualificar y acompañar técnicamente a los Procesos Misionales....37

6.4. Estrategia No. 4: Hacer uso de las herramientas tecnológicas y redes sociales para promover la participación ciudadana y servicio al ciudadano en la Entidad....38

6.5. Estrategia No. 5: Desarrollar procesos de articulación intersectorial desde el nivel nacional para fortalecer los procesos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano en la Entidad....38

6.6. Estrategia No. 6: Cualificar a la ciudadanía sobre el ejercicio de la Participación y Servicio al Ciudadano....39

REFERENCIAS....41

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Estructura documental de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano 8
Ilustración 2. Círculo virtuoso de la participación ciudadana 24
Ilustración 3. Modelo de Gestión Pública Buen Gobierno 26
Ilustración 4. Ciclo de servicio al ciudadano 28
Ilustración 5. Enfoque estratégico 2019 - 2022 31
Ilustración 6. Estrategias para la implementación y sostenibilidad de la Política de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadana 35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Propósito de los documentos de la batería documental 8
Tabla 2. Reconocimiento Internacional de la Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano..... 9
Tabla 3. Marco Jurídico Nacional - Constitución Política de Colombia 11
Tabla 4. Marco Jurídico Nacional - Leyes.....11
Tabla 5. Marco Jurídico Nacional - Decretos.....15
Tabla 6. Documentos CONPES 17

INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social tiene como misión diseñar, coordinar e implementar políticas públicas para la superación de la pobreza y lograr la equidad social, con el fin de erradicar la pobreza extrema y la pobreza multidimensional antes del 2030.

Como parte del cumplimiento de este propósito, una de las apuestas de la Entidad se focaliza en el fortalecimiento y promoción de la participación de la ciudadanía y del servicio al ciudadano, entendidos éstos como elementos estratégicos de la administración pública que van de cara a los grupos de valor y que permitirán vincularlos de manera colaborativa en cada una de las fases del ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad, y así mismo, facilitará a los grupos de valor el acceso a sus derechos mediante el despliegue de diversos y distintos canales de atención que los acerque a la oferta institucional desarrollada a través de esos mismos planes, programas y proyectos.

La apuesta del fortalecimiento y promoción de la Participación Ciudadana y del Servicio al Ciudadano fijada por la Entidad, se realizará en el marco de los lineamientos establecidos en el Círculo Virtuoso de la Participación Ciudadana propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013), los cuales son recogidos y ampliados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Tanto la Participación Ciudadana como el Servicio al Ciudadano cuentan en su implementación con elementos comunes en los que se establece como inicio y fin de su gestión sus grupos de valor. En este sentido, el presente documento pretende en primera instancia, fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a las Políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, para posteriormente, desarrollar el compromiso institucional frente a estas políticas y las estrategias que llevará a cabo para su promoción, fortalecimiento e implementación en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables.

1. JUSTIFICACIÓN

Dado el objeto misional de Prosperidad Social, la participación ciudadana y el servicio al ciudadano se convierten en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, toda vez que permite vincular a los grupos de valor con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la Entidad garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad.

Para garantizar que se dé una efectiva participación ciudadana y servicio al ciudadano en términos de incidencia en la gestión y acceso a los servicios y oferta de la Entidad, el Estado ha construido un marco de referencia denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual, invita a las entidades del Estado a desarrollar un proceso de gestión en el marco de las buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, vinculación de la ciudadanía en la gestión de las entidades, todo ello, entorno al mejoramiento permanente para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

Bajo este marco, cobra vital importancia que Prosperidad Social defina una Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano que establezca el horizonte hacia el cumplimiento de los requerimientos técnicos y legales existentes y que permita a la Entidad estructurar los lineamientos, procesos y procedimientos pertinentes para la real materialización de estos derechos.

2. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA

Este documento tiene el propósito de justificar la necesidad de Prosperidad Social de establecer una Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO

La Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano se desarrolla a través de la batería documental que se ilustra a continuación. Esta batería documental está compuesta por los siguientes documentos:

Ilustración 1. Estructura documental de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

Fuente: Creación GIT Participación Ciudadana.

Cada uno de los documentos tiene el siguiente propósito:

Tabla 1. Propósito de los documentos de la batería documental

Documento	Propósito
Documento de Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	Establecer las acciones y lineamientos de la Entidad en cuanto a la participación ciudadana y el servicio al ciudadano, adicionalmente establecer el enunciado, los objetivos y alcance de las Políticas.
Manual para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía	Determinar los lineamientos técnicos en el marco de los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para implementar las Políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.
Diagnósticos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	Identificar y consolidar la información de los resultados obtenidos del ejercicio de diagnóstico del estado actual de la implementación y desarrollo de las políticas en la Entidad.
Documentos técnicos de participación ciudadana	Establecer la línea técnica para los diferentes componentes de la participación ciudadana en la Entidad.

Documentos técnicos de servicio al ciudadano.	Establecer la línea técnica para los diferentes componentes del servicio al ciudadano en la Entidad.

Fuente: Creación GIT Participación Ciudadana.

El primer documento de la batería documental es el de Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, el cual se desarrolla a continuación.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1. Marco normativo

A continuación, se relacionan las principales Leyes, Decretos y demás normas que regulan la **Participación Ciudadana y el Servicio al Ciudadano**:

Tabla 2. Reconocimiento Internacional de la Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL	
Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos	*Artículo 6: "La participación de la ciudadanía en las decisiones relativas a su propio desarrollo es un derecho y una responsabilidad.*
	Artículo 7: "La democracia es indispensable para el ejercicio efectivo de las libertades fundamentales y los derechos humanos, en su carácter universal, indivisible e interdependiente, consagrados en las respectivas constituciones de los Estados y en los instrumentos interamericanos e internacionales de derechos humanos".
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	*Artículo 25: "Todos los ciudadanos gozarán, sin ninguna de la (sic) distinciones mencionadas en el artículo 2, y sin restricciones indebidas, de los siguientes derechos y oportunidades:* *a) Participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos"*
Convención Americana de Derechos Humanos	*Artículo 23: "1. Todos los ciudadanos deben gozar de los siguientes derechos y oportunidades:* *a) de participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos"*
	Artículos 2: "Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una

Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).	*acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad."*
	Artículo 5: Aplicar las disposiciones: *(c) deberán adoptarse, con la participación y cooperación de los pueblos interesados, medidas encaminadas a allanar las dificultades que experimenten dichos pueblos al afrontar nuevas condiciones de vida y de trabajo.*
	Artículo 6: Aplicar las disposiciones: *"(a) consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente;*
	(b) establecer los medios a través de los cuales los pueblos interesados puedan participar libremente, por lo menos en la misma medida que otros sectores de la población, y a todos los niveles en la adopción de decisiones en instituciones electivas y organismos administrativos y de otra índole responsables de políticas y programas que les conciernan;"
Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).	*Artículo 7:* *"1. Los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formulación, aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente.* *2. El mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo y del nivel de salud y educación de los pueblos interesados, con su participación y cooperación, deberá ser prioritario en los planes de desarrollo económico global de las regiones donde habitan."*

Fuente: Creación GIT Participación Ciudadana con base en información de las diferentes organizaciones acá referenciadas - 2021.

Tabla 3. Marco Jurídico Nacional - Constitución Política de Colombia

MARCO JURÍDICO NACIONAL	
Norma	**Artículos**
Constitución Política de Colombia	Artículos: 1, 2, 23, 40, 45, 49, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 133, 153, 155, 170, 258, 270, 330, 375, 376, 377 y 378.

Fuente: Creación GIT Participación Ciudadana con base en información de la página Web de la Secretaría del Senado - http://www.secretariasenado.gov.co/ - 2021.

Tabla 4. Marco Jurídico Nacional - Leyes

LEYES		
Norma	**Epígrafe**	**Artículos**
Ley 134 de 1994	*"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana"*	Todos los artículos.
Ley 190 de 1995	*"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de erradicar la corrupción administrativa"*	Artículos 50, 51, 54, 55, 57, 58, 76, 77, 78 y 79.
Ley 324 de 1996	*"Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda"*	Artículos 4,5 y 7.
Ley 361 de 1997	*"Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad"*	Artículos 43, 44, 46, 47, 48, 50, 53, 56, 57, 58, 66, 67 y 69.
Ley 388 de 1997	Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política.	Articulo 4
Ley 403 de 1997	*"Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes"*	Artículos 1,2,3,4,5 y 6.
Ley 472 de 1998	*"Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo, y se dictan otras disposiciones"*	Todos los artículos.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, entre otras disposiciones	Artículos 3, 32, 33, 34, 35 y 37

LEYES		
Norma	**Epígrafe**	**Artículos**
Ley 594 de 2000	*"Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones"*	Artículos 4 y 5 literal e
Ley 720 de 2001	*"Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos"*	Artículos 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.
Ley 762 de 2002	*"Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el siete (7) de Junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).*	Artículos 2 y 3
Ley 850 de 2003	*"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas."*	Todos los artículos.
Ley 962 de 2005	*"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."*	Todos los artículos.
Ley 982 de 2005	"*Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones"*	Artículos 8, 13, 15, 16.
Ley 1145 de 2007	*"Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones"*	Artículos 1, 2 y 3
Ley 1171 de 2007	*"Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores"*	Artículo 9
Ley 1251 de 2008	*"Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la*	Artículos 1, 2, 4, 6, 12.

LEYES		
Norma	**Epígrafe**	**Artículos**
	protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores"	
Ley 1275 de 2009	*"Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones"*	Artículos 1, 3, 4, 6.
Ley 1341 de 2009	*"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones"*	Artículos 1, 2, 3 y 4
Ley 1437 de 2011	*"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo"*	Todos los artículos.
Ley 1474 de 2011	*"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*	Artículos: 66, 68, 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80 y 121.
Ley 1581 de 2012	*"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".*	Todos los artículos.
Ley 1622 de 2013	*"Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil"*	Artículos: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34
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"*	Todos los artículos.
Ley 1755 de 2015	*"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros"*	Todos los artículos.
Ley 1757 de 2015	*"Por la cual se dictan disposiciones para la*	Todos los artículos.

LEYES		
Norma	**Epígrafe**	**Artículos**
	promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia"	
Ley 1952 de 2019	*"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."*	Artículo 38.
Ley 2046 de 2020	*"Por la cual se establecen mecanismos para promover la participación de pequeños productores locales agropecuarios y de la agricultura campesina, familiar y comunitaria en los mercados de compras públicas de alimentos."*	Artículos: 1, 2, 3, 4, 5 y 11.
Ley 2052 de 2020	*"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones."*	Todos los artículos.
Ley 2080 de 2021	*Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.*	Todos los artículos.

Fuente: Creación GIT Participación Ciudadana con base en información de la página Web de la Secretaría del Senado - http://www.secretariasenado.gov.co/ - 2021.

Tabla 5. Marco Jurídico Nacional - Decretos

DECRETOS		
Norma	**Epígrafe**	**Artículos**
Decreto Ley 2150 de 1995	*"Por medio del cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".*	Artículos 1, 2, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 18.
Decreto 1538 de 2005	*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.* *"Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones"*	Todos los artículos.
Decreto 2623 de 2009	*"Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano".*	Todos los artículos.
Decreto Ley 019 de 2012	*"Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*	Artículos: 1 a 41 (Capitulo 1).
Decreto 2364 de 2012	*"Por medio del cual se reglamenta el artículo 7º de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.*	Todos los artículos.
Decreto 1077 de 2015	*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio*	Articulo: 2.2.2.1.1.3. y 2.2.2.1.2.1
Decreto 1078 de 2015	*"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*	**Compila el Decreto 2573 de 2014** *Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.* *Titulo 9, Capitulo 1 2.2.9.1.1 al 2.2.9.1.4.3*

DECRETOS		
Norma	**Epígrafe**	**Artículos**
Decreto 1081 de 2015	*"Por el cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"*	**Compila el Decreto 124 de 2016** *Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* 2.1.4.1, 2.1.4.2, 2.1.4.3, 2.1.4.4, 2.1.4.5, 2.1.4.6, 2.1.4.7, 2.1.4.8, 2.1.4.9.
		Compila el Decreto 103 de 2015 *Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. Parte 1, Titulo 1.* Artículos del 2.1.1.1.1 al 2.1.1.6.1
Decreto 1083 de 2015	*"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"*	**Compila el Decreto 1499 de 2017** *Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015* 2.2.22.1.1, 2.2.22.1.4, 2.2.22.1.5, 2.2.22.2.1, 2.2.22.3.1, 2.2.22.3.2, 2.2.22.3.3.
		Compila el Decreto 4669 de 2005 **Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.** *Regular el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.* 2.2.24.1., 2.2.24.2, 2.2.24.4, 2.2.24.6, 2.2.24.7.
Decreto 1166 de 2016	*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del*	Todos los artículos.

DECRETOS		
Norma	**Epígrafe**	**Artículos**
	Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	
Decreto 1499 de 2017	*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*	Todos los artículos.
Decreto Ley 2106 de 2019	*"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública."*	Todos los artículos.

Fuente: Creación GIT Participación Ciudadana con base en información de la página Web de la Secretaría del Senado - http://www.secretariasenado.gov.co/ del Departamento Administrativo de la Función Pública - https://www.funcionpublica.gov.co/ - 2021.

Tabla 6. Documentos CONPES

CONPES	
CONPES 3649 de 2010	*"Política Nacional de Servicio al Ciudadano".*
CONPES 3650 de 2010	*"Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea".*
CONPES 3654 de 2010	*"Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos".*
CONPES 3785 de 2013	*"Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano"*
CONPES 3854 DE 2016	*"Política Nacional de Seguridad Digital"*

Fuente: Creación GIT Participación Ciudadana con base en información de la página Web del Departamento Nacional de Planeación - https://www.dnp.gov.co/CONPES/Paginas/conpes.aspx - 2021.

Este marco de referencia normativo refleja la evolución de las Leyes, Decretos y demás normas que regulan la participación ciudadana y el servicio al ciudadano en Colombia desde un enfoque de derechos, siendo de gran importancia la Constitución Política de 1991 en la que, desde el Artículo 1, se

define a Colombia como un *"Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática,* ***participativa*** *y pluralista …" (resaltado fuera de texto).* Asimismo, en su Artículo 2, plantea como uno de los fines esenciales del Estado *"(…) facilitar l****a participación*** *de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política,* ***administrativa*** *y cultural de la Nación" (resaltado fuera de texto).*

Desde sus primeros artículos, la Constitución Política del 91 establece los mandatos para la configuración de la participación ciudadana como un derecho fundamental. De igual manera, identifica y establece una serie de garantías y mecanismos que le permiten al ciudadano ejercer libre y activamente este derecho en los temas que le afectan e interesan.

Posterior a la Constitución de 1991, se dictaron las normas sobre los mecanismos de participación ciudadana (Ley 134 de 1994), se reglamentaron las veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003) entendidas como el mecanismo democrático de representación que les permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública, facilitando el ejercicio del control social de los ciudadanos sobre la administración del Estado.

En el año 2015 se expidió la Ley Estatutaria 1757 la cual dictó las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, estableciendo las reglas comunes a los mecanismos de participación ciudadana, el alcance y el desarrollo de la rendición de cuentas, y finalmente regulando todo el ejercicio de la participación ciudadana en el país.

Respecto a Servicio al Ciudadano, entre los años 80 y 90 surgió el modelo denominado la *nueva gerencia pública*, donde el ciudadano era concebido como un cliente a quien se le suministraban unos bienes o servicios conforme a lo que él requería. La principal característica de este modelo es que el servicio que se le prestaba a los ciudadanos se centró en la precisión y rapidez, dejando de lado aspectos como la calidad, efectividad, economía, etc.

A partir del año 2000 surge un nuevo modelo denominado el *nuevo servicio público* donde se concibe al ciudadano como un socio en la administración pública. Este modelo hacía énfasis en el empoderamiento al ciudadano con el fin de que cada individuo tome conciencia y control sobre los procesos relacionados con la gestión pública y el quehacer de las entidades del Estado.

En el año 2010 se da inicio al actual modelo de servicio al ciudadano, el cual se identifica como *Gerencia Colaborativa y Gobernabilidad en Red - E-Government*; en este modelo se concibe al ciudadano como socio y cliente, basando la rapidez y la precisión del servicio en la interacción y colaboración entre el Estado y los ciudadanos de manera activa y permanente. De igual forma, el Estado colombiano ha venido adelantando un programa liderado por el Departamento Nacional de Planeación identificado como el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual se enmarca en el Modelo Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013. La política desarrollada por este programa enfoca sus esfuerzos en

garantizar el acceso de todos los ciudadanos, a los trámites y servicios de la Administración Pública a través de distintos canales dispuestos para este fin.

Colombia ha realizado importantes avances normativos y técnicos respecto a la participación ciudadana y servicio al ciudadano, siendo ahora las entidades públicas las llamadas a organizar y estructurar el funcionamiento de la administración de la entidad bajo un modelo de gestión estratégica que le permita vincular activamente a sus grupos de valor y grupos de interés en su labor y dar respuesta satisfactoria a las necesidades y demandas de la sociedad en general.

4.2. Marco técnico - conceptual

Dado que el presente documento pretende sustentar la necesidad de la formulación de una línea de Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, se requiere establecer conceptos claros que determinen la postura de la Entidad respecto a estos temas tomando como referencia los marcos jurídicos y conceptuales aplicables.

En los siguientes apartados, se retoman los conceptos existentes de participación ciudadana y servicio al ciudadano desde lo jurídico y lo técnico, y junto con las propuestas hechas por las Direcciones Regionales y Dependencias en las mesas de trabajo realizadas, se proponen las definiciones conceptuales propias de Prosperidad Social acordes a su direccionamiento estratégico y dinámica institucional.

4.2.1. Participación ciudadana

Alrededor de la participación ciudadana existen diversos conceptos, definiciones e interpretaciones generadas desde la evolución misma de la dinámica de la participación en el mundo y en el país, así como desde los desarrollos alcanzados en la búsqueda de la democratización de la administración y la gestión pública.

Siendo el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social cabeza del sector para la Inclusión Social y la Reconciliación, es la participación ciudadana una de sus principales apuestas estratégicas para la formulación, desarrollo, seguimiento, evaluación y control de su gestión realizada a través de la ejecución de planes, programas y proyectos que deben garantizar la incidencia de sus grupos de valor y ciudadanía en general para alcanzar el cumplimiento de sus propósitos y su misión.

En este sentido, cobra vital importancia establecer el referente conceptual sobre el cual se definirá la línea técnica de participación ciudadana en la Entidad, para lo cual se abordará el tema desde los desarrollos normativos existentes.

Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos y Constitución Política de Colombia.

En el marco del artículo 6 de la *Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos* del año 2001, se establece la participación ciudadana como:

> *"Artículo 6: La participación de la ciudadanía en las decisiones relativas a su propio desarrollo es un* ***derecho y una responsabilidad****. Es también una condición necesaria para el pleno y efectivo ejercicio de la democracia. Promover y fomentar diversas formas de participación fortalece la democracia."*[1]

Desde la Organización de Estados Americanos, de la cual Colombia hace parte, se plantea la participación ciudadana como derecho y como deber, lo cual es aplicable tanto para quien participa como para quien debe garantizar el ejercicio de la participación.

Por otro lado, en el Artículo 1 de la Constitución Política, Colombia es concebida como un *"(...) Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática,* ***participativa*** *y pluralista (...)"*[2]

Asimismo, en el Artículo 2 se establece como un fin esencial del estado:

> **Artículo 2**. Son fines esenciales del Estado: "(...) *facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política,* ***administrativa*** *y cultural de la Nación (...)"*[3]

La participación ciudadana como deber para los colombianos, está consagrada en el Artículo 95 de la Constitución política, numeral 5:

> *"La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.*
>
> *(...)*
>
> *5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país;"*[4]

La Participación Ciudadana como derecho, está relacionado a la potestad que tienen los ciudadanos de incidir y decidir sobre los asuntos que afectan su propio desarrollo y bienestar. Para ejercer esta potestad deben existir las condiciones requeridas que le permitan a la ciudadanía materializarla, esto es, poder consultar los asuntos que le interesan, estar informado, acceder a la información pública, hacer las preguntas, expresarse libremente, plantear

[1] Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos. Art. 6.
[2] Constitución Política de Colombia 1991. Art. 1.
[3] Constitución Política de Colombia 1991. Art. 2
[4] Constitución Política de Colombia 1991. Art. 95

iniciativas, opinar, proponer, debatir los asuntos que le afectan, entre otras formas.

En este mismo sentido, la posibilidad de ejercer este derecho por el ciudadano implica la intervención activa de los otros actores de la participación, es decir, de los actores que administran la información, responden las consultas o preguntas, publican los datos, escuchan las opiniones, analizan las iniciativas, hacen parte del debate.

En la administración pública, estos otros actores corresponden a las entidades y organismos públicos, cuya principal obligación y responsabilidad es permitirle a la ciudadanía ejercer plenamente su derecho a la participación, con alcances decisorios en el ámbito económico, político, administrativo y cultural que implica una práctica consciente y activa del ciudadano que involucra a otros, es decir, a familias, vecinos, comunidades, ciudadanos en general, instituciones públicas, sector privado y, todos los actores que constituyen y construyen lo social.

Es por ello, que se requiere de la acción responsable y comprometida de las entidades administradoras de lo público para estar preparados en el fomento y promoción de la participación ciudadana corresponsable, no solo desde los mecanismos de participación existentes (Ley 134 de 1994) sino desde las actividades de participación que las entidades públicas desarrollan en el cotidiano ejercicio de su quehacer.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, siendo cabeza del sector **Gestión Pública**, y específicamente, la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, en cumplimiento de su función *de proponer, diseñar, ejecutar y evaluar políticas de Participación Ciudadana en la gestión pública*, plantea la definición de participación ciudadana específicamente a la gestión que realizan las entidades públicas, definiéndola como:

> *"**Interlocución** entre el estado, la ciudadanía y sus organizaciones con el fin de garantizar que estos intervengan en el ciclo de formulación, implementación- ejecución, control y evaluación, de las políticas, planes proyectos, programas o trámites de las entidades públicas para incidir en las decisiones públicas en función del interés general".*[5] (Subrayado fuera de texto).

En esta definición, el Departamento Administrativo de la Función Pública plantea un ejercicio de interlocución que supone un diálogo, una conversación entre varios actores en la que es posible intervenir en el ciclo de gestión de las entidades públicas, es decir, intervenir en los procesos de planificación, implementación, seguimiento y evaluación, control y mejora.

En este marco, es una prioridad que las personas, en su calidad de ciudadanos desarrollen y potencialicen sus capacidades, fortalezcan habilidades

[5] Departamento Administrativo de la Función Pública. Presentación *Participación Ciudadana* 2017. Diapositiva 11.

ciudadanas y se entrenen *"para la compleja labor participativa"*[6] con el fin último de crear escenarios en los que sea posible formular las preguntas, plantear las propuestas, debatir los puntos de vista, ser escuchado, escuchar, participar en la toma de decisiones, generar confianza en la institucionalidad y construir tejido social.

Las instituciones públicas responsables de la formulación e implementación de las políticas públicas deben estar preparadas para permitir que el ciudadano ejerza su derecho y deber de participar, para ello, deben aportar en el fortalecimiento del quehacer del ciudadano estableciendo los medios, mecanismos, procesos, procedimientos, herramientas e instrumentos requeridos para pasar de la participación teórica a la práctica, respondiendo preguntas como: ¿sobre qué participar? ¿Cómo participar? ¿Cuándo participar? ¿Con quién se puede participar? Etc.

De acuerdo con los conceptos señalados, para responder a estas preguntas y desarrollar la línea técnica de participación ciudadana en la Entidad, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social entenderá la participación ciudadana como: ***derecho fundamental mediante el cual los ciudadanos ejercen un diálogo activo con Prosperidad Social, con el fin de intervenir y contribuir en la toma de decisiones institucionales dentro del ciclo de la gestión pública (identificación de necesidades, planeación, ejecución, evaluación y control) de las políticas, programas, proyectos, trámites y servicios que la Entidad pone a disposición del ciudadano y que afectan sus intereses particulares y generales.***

Bajo este concepto de Participación Ciudadana, la Entidad busca garantizar el reconocimiento de los ciudadanos como individuos con derechos y deberes, capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos y saberes, que pueden y deben involucrarse en el quehacer de la Entidad, fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios y la ejecución con calidad de las políticas públicas.

4.2.2. Niveles de la participación ciudadana

Para que se dé un efectivo proceso de Participación Ciudadana tal como se propone en el marco de la definición dada, es necesario retomar los niveles de la Participación Ciudadana desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

- **Participación en la Información:** "*Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.*

  En este nivel la Entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria.

[6] Procuraduría General de la Nación. Guía de la Participación Ciudadana. Pág. 5.

Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles; de igual forma debe garantizar que se utilicen varios canales de comunicación y formatos para divulgar la información pública, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad".[7]

- **Consulta:** *"Es un instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de Inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (diseño, implementación, evaluación)"*[8].

- **Formulación Participativa:** *"Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación participativa y presupuesto participativo.*

  La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones públicas"[9].

- **Ejecución o implementación participativa*:*** *"Es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones"*[10].

- **Control y Evaluación:** *"Es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y, a la vez es una obligación de las Entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y el resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos.*

---

[7] Departamento Administrativo de la Función Pública. Niveles de la Participación Ciudadana 2017. Recuperado de http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/niveles_participacion_2017 (noviembre de 2017).
[8] Ídem.
[9] Ídem.
[10] Ídem.

Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas)"[11].

4.2.3. Círculo virtuoso de la participación ciudadana

El Departamento Administrativo de la Función Pública presenta una propuesta de desarrollo de la **participación ciudadana en la gestión** a través del Círculo Virtuoso de la Participación:

Ilustración 2. Círculo virtuoso de la participación ciudadana

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública - https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587425/38023044/Paac_integridad_participacion.pdf/c1b572f8-ccf1-5710-91b4-772fd7eaa683?version=1.0&t=1612196252638 - 2021.

El *Círculo Virtuoso de Participación* representa las fases o etapas de gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, trámites y servicios de las entidades públicas en los cuales se debe dar la participación ciudadana. Esto significa, responder a la pregunta *¿sobre qué se participa?*

En este sentido, de acuerdo con el círculo, la ciudadanía participa en la identificación de necesidades, identificación de requisitos, en la caracterización de los ciudadanos que son o serán beneficiarios o interesados

[11] Ídem.

por la gestión de la entidad; participa en la formulación de las políticas, en su ejecución, seguimiento, evaluación y control. Así las cosas, las entidades públicas deben contar con los instrumentos, mecanismos y actividades necesarias para que esta participación sea efectivamente práctica y real a lo largo de todo el ciclo.

Tanto los Niveles de Participación Ciudadana como el Círculo Virtuoso de la Participación, orientan a las entidades públicas respecto a las instancias y actividades de participación apropiadas y pertinentes que serán necesarias definir e implementar para el desarrollo y cumplimiento de las demandas que actualmente exige el proceso de modernización de las entidades respecto a la democratización de lo público.

Estos elementos son recogidos por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social en el Manual para la Implementación de los Escenarios de Relacionamiento con la Ciudadanía que se presenta más adelante.

4.2.4. Actividades de participación ciudadana

Respondiendo a los principios de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública, y en el marco de la definición de Participación Ciudadana planteada, Prosperidad Social debe definir y estructurar las actividades pertinentes tanto para cumplir su quehacer misional, como para responder a los Niveles de participación y al Círculo Virtuoso de la Participación Ciudadana que plantea el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En este sentido, respondiendo a la pregunta *¿Cómo participar?*, para Prosperidad Social se entenderá como actividades de participación ciudadana: ***las acciones planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas dentro el ciclo de gestión en las que se vincula a los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés, para que opinen, retroalimenten y contribuyan en la gestión y administración de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios que oferta la Entidad.***

4.2.5. Servicio al ciudadano

Desde los desarrollos realizados por la Entidad respecto a este componente y de acuerdo a los lineamientos planteados por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), se entenderá en Prosperidad Social por servicio al ciudadano el ***Conjunto de iniciativas y actividades propias del quehacer de Prosperidad Social por medio de las cuales se hacen los ajustes institucionales, técnicos y de talento humano necesarios para gestionar y dar respuesta satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos presentan.***

4.2.6. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano representa el compromiso y responsabilidad que el Estado ha asumido durante las últimas décadas para avanzar hacia la modernización y mejoramiento de la gestión de las entidades públicas, fortaleciendo la relación de confianza con el ciudadano, los mecanismos de interlocución e interacción con éste y la precepción de satisfacción respecto a los servicios prestados por la administración pública.

El objetivo de esta Política Nacional es *"mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos*"[12].

Para su cumplimiento, la Política propone el **Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano**, establecido en el CONPES 3785 de 2013, el cual busca fortalecer las capacidades institucionales, técnicas y operativas de las entidades; esto se conoce como *"ventanilla hacia adentro".*

Asimismo, el modelo establece la "*ventanilla hacia afuera"* en la que se busca cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de cobertura, cumplimiento, calidad en el servicio, entre otros.

Ilustración 3. Modelo de Gestión Pública Buen Gobierno

[12] Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Pag.2

Fuente: Departamento Nacional de Planeación - Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano - https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx - 2021.

Para el fortalecimiento de las capacidades institucionales desde la "*ventanilla hacia adentro",* el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano plantea tres áreas de trabajo:

a) Arreglos Institucionales que faciliten la gestión pública entre las Entidades.
b) Efectividad e Innovación en los procesos, procedimientos y trámites.
c) Servidores Públicos competentes y comprometidos.

Respecto a la *"ventanilla hacia afuera"*, se trabajan las siguientes áreas:

a) Ampliación y fortalecimiento de la Cobertura territorial y de los canales de la Entidad.
b) Cumplimiento y experiencia de servicio en términos de tiempo, modo y lugar en la que se proveen los bienes y servicios.
c) Desarrollo de esquemas de servicio que den respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

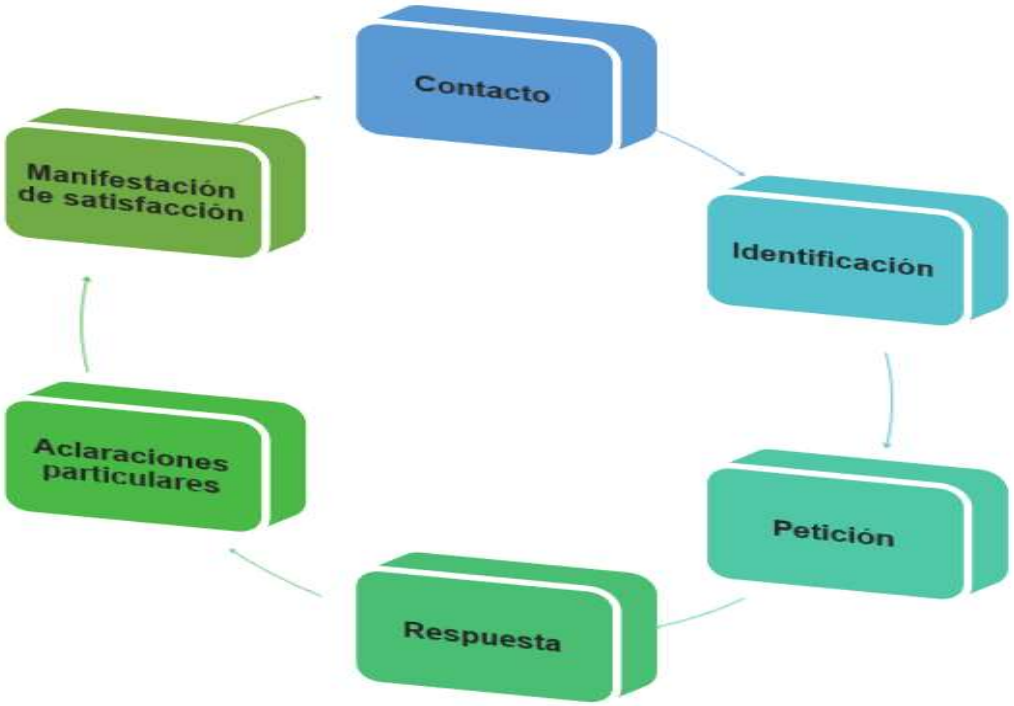
Estas seis estrategias que plantea la Política Nacional orientan a las entidades públicas sobre las acciones que deben ser emprendidas para responder satisfactoriamente a las demandas de la ciudadanía en el marco de una gestión eficaz y bajo principios de colaboración, transparencia y calidad.

La apropiación e implementación de estas estrategias en Prosperidad Social serán desarrolladas en el Manual para la Implementación de los Escenarios de Relacionamiento con la Ciudadanía que se presenta más adelante.

4.2.7. Ciclo de servicio al ciudadano

El Ciclo de Servicio al Ciudadano representa los momentos de atención mediante los cuales Prosperidad Social tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer la confianza ciudadana en la Entidad y su imagen institucional. El contacto, la identificación, la petición, la respuesta, las aclaraciones particulares y la manifestación de satisfacción son las fases principales de los momentos de atención que deben ser potencializados por los funcionarios y colaboradores que prestan la atención al ciudadano, generando una satisfactoria experiencia de servicio.

Ilustración 4. ***Ciclo de servicio al ciudadano***



Fuente: Creación GIT Participación Ciudadana con base en información del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - Departamento Nacional de Planeación.

- **Contacto:** El ciudadano busca atención por parte de la Entidad a través de alguno de los canales dispuestos para este fin (presencial, escrito, telefónico, virtual) o la Entidad contacta al ciudadano para suministrarle información de manera proactiva.

- **Identificación:** Corresponde al momento del reconocimiento e identificación de las partes, tanto del servidor público o colaborador como del ciudadano. En esta fase es clave capturar la mayor cantidad de datos de contacto del ciudadano para formalizar la atención y tener como contactarlo en una próxima oportunidad y para la respuesta que se vaya a emitir; asimismo es necesario identificar las características de los ciudadanos con el fin de brindar la atención con enfoque diferencial en el caso de requerirse.

- **Petición:** Momento en el cual el ciudadano radica o presenta la petición PQRSDF (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación), en esta etapa es clave analizarla muy bien para iniciar la gestión de la petición correctamente y de manera oportuna.

- **Respuesta:** En esta fase es necesario aplicar los protocolos de atención, gestionar y emitir la respuesta según las orientaciones de los programas misionales, con lenguaje claro, de manera oportuna, completa y de fondo, evitando en lo posible trasladar o remitir al ciudadano a otro servidor público o canal de atención.

- **Aclaraciones particulares:** En esta fase si se requiere se revisan los elementos particulares de la petición y se hacen las aclaraciones que requiera cada una de las partes (Entidad y ciudadano). En este punto es clave consultar las bases de datos, hacer revisión y aclaración de los requisitos, elevar la solicitud al siguiente nivel si es necesario, etc., para así garantizar una respuesta con calidad.

- **Manifestación de satisfacción:** Este es el momento en que finaliza la atención y el ciudadano expresa su satisfacción o insatisfacción por la información recibida frente a su petición. En esta fase es clave garantizar que el ciudadano se lleva la mejor información alrededor de la petición que lo condujo a buscar atención de la entidad.

4.2.8. Canales de atención

Son canales de atención los medios a través de los cuales los grupos de valor y los grupos de interés pueden comunicarse con Prosperidad Social y presentar sus requerimientos. La Entidad tiene a disposición de los usuarios y ciudadanos los siguientes canales de atención:

- Canal presencial: 35 Direcciones Regionales, los Centros Regionales de Atención a Víctimas con los cuales tenga convenio Prosperidad Social, los puntos de atención en la red CADE y SuperCADE en Bogotá y otros que se establezca en la Entidad.

- Canal telefónico: Conformado por Línea Gratuita Nacional 018000 951100, la línea local en la ciudad de Bogotá 5954410 o 5149626, mensajes de texto y Chat SMS al código 85594 y otros que establezca la Entidad.

- Canal virtual: Chat web, Video llamada, Chat Bot, Web Call-back y otros que establezca la Entidad.

- Canal Escrito: Correo electrónico servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co; formulario electrónico de peticiones: https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/(SwgUB8M7)/SC/es/InterfazDocumental/AbrirDocumento/4629424; ventanilla de radicación de correspondencia en Bogotá y Direcciones Regionales; la cuenta virtual del ciudadano: https://delta.prosperidadsocial.gov.co/SGPDPS/ModuloReportesDinamicos/InterfazUsuario/HomeRepDinamicos.asp?Portal=SC y otros que establezca la Entidad.

4.2.9. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es una herramienta de gestión pública definida por el Estado para que las entidades públicas dirijan, planeen, ejecuten, hagan seguimiento, evalúen y controlen su gestión con

miras a responder al Plan de Nacional de Desarrollo y a las necesidades y problemáticas que la ciudadanía presenta.

MIPG desarrolla su propósito a través de la formulación de siete dimensiones operativas a saber: a) Talento Humano, b) Direccionamiento estratégico y Planeación, c) Gestión con valores para el resultado, d) Evaluación para el resultado, e) Información y Comunicación, f) Gestión del Conocimiento y la Innovación y g) Control Interno.

A su vez, estas dimensiones se materializan a través de dieciocho políticas de gestión:

1. Planeación Institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.
3. Talento Humano
4. Integridad
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
7. **Servicio al ciudadano**
8. **Participación Ciudadana en la gestión pública**
9. Racionalización de trámites
10. Gobierno digital
11. Seguridad digital
12. Defensa Jurídica
13. Mejora normativa
14. Gestión del conocimiento y la innovación
15. Gestión Documental
16. Gestión de la información estadística
17. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
18. Control interno

Respecto a las políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, el Manual para la Implementación de los Escenarios de Relacionamiento con la Ciudadanía recoge y amplía los lineamientos establecidos al respecto en el *Círculo Virtuoso de la Participación Ciudadana* propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano* (CONPES 3785 DE 2013) respectivamente.

Es así, como MIPG se convierte en un importante referente en el cual la Entidad debe basarse para formular e implementar su Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

4.3. Marco institucional

De acuerdo con lo establecido en el documento de Plan Estratégico Institucional 2019 - 2022, la estrategia superior del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social es "*Coordinar las acciones del Estado para que 1.5 millones de colombianos superen la Pobreza Extrema a través de una ruta institucional cuya puerta de entrada es la Estrategia Unidos*".

Para tal fin la Entidad ha definido un nuevo enfoque estratégico que se describe a continuación:

Ilustración 5. Enfoque estratégico 2019 - 2022

Fuente: Creación GIT Participación Ciudadana con base en información de la plataforma estratégica del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad para el periodo 2019 – 2022 es importante la articulación de la "ruta para la superación de la pobreza" con las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano definidas en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Ya que garantizan el cumplimiento del derecho constitucional a la participación ciudadana y el enfoque del servicio al ciudadano en la población objeto de la "ruta para la superación de la pobreza".

5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO

5.1. Articulación de las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano con el MIPG.

La Política de Participación Ciudadana en la gestión pública y la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG),

contribuyen en el desarrollo e implementación de la dimensión de *Gestión con Valores para resultados*. Esta Dimensión busca que las entidades mantengan una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía de manera que pueda generarse una relación de intercambio de información, dialogo, comunicación fluida que otorgue transparencia a la gestión de la Entidad y que genere confianza en el ciudadano respecto a su desempeño, fortaleciendo así la relación CIUDADANO – ESTADO.

Para cumplir con este propósito, la dimensión incluye las políticas pertinentes que afianzan esta relación. Para la política de Participación Ciudadana y la Política de Servicio al ciudadano, tal como lo enuncian sus nominaciones, el centro de su gestión **es el ciudadano** mismo:

- La política de participación ciudadana busca que el ciudadano se vincule de manera activa en cada una de las fases del ciclo de gestión de la entidad (ciclo PHVA).
- La política de servicio al ciudadano busca garantizar el acceso de éste a sus derechos mediante los servicios de la Entidad a través de una atención eficiente, eficaz y digna.

Para el cumplimiento de estos propósitos, alrededor de cada una de estas políticas se generan unas dinámicas de interacción con el ciudadano que presentan características comunes en su hacer:

- **Diálogo directo con el ciudadano:** Tanto la participación ciudadana como el servicio al ciudadano implican en sí mismas establecer un diálogo directo con el ciudadano a través de las actividades de participación ciudadana dispuestas por las Direcciones misionales y dependencias de Prosperidad Social y de los canales de atención habilitados para ello.

- **Acceso a la información de la entidad:** A través de las actividades de participación ciudadana y de los diferentes canales de atención de servicio al ciudadano, toda persona tiene la posibilidad de acceder a la información de la entidad y usar este recurso para ejercer sus derechos plenamente.

- **Escucha activa:** El principio esencial tanto de la participación ciudadana como del servicio al ciudadano es escuchar, sin la escucha, no es posible el diálogo, no es posible el acceso a la información, la opinión, control social, la rendición de cuentas. Tanto desde la Política de Participación Ciudadana como la de Servicio al Ciudadano, se han dispuesto los medios y escenarios para propiciar este ejercicio de escucha activa.

- **Vinculación del ciudadano en los asuntos de la Entidad:** La participación ciudadana pretende que el ciudadano asuma un rol activo en la gestión de la entidad a través de las actividades que se desarrollan para ello; en el servicio al ciudadano, el ciudadano se vincula

a través del ejercicio del derecho de petición haciendo uso de los canales de atención que se han dispuesto con este fin. En ambos casos, el ciudadano retroalimenta, aporta y construye.

- **Trato humano y digno hacia el ciudadano**: El desarrollo de ambas políticas exige de manera contundente una relación basada en la dignidad y respeto hacia el ciudadano en su condición de ser humano, trato que se garantiza a través de la aplicación de los protocolos de atención y seguimiento tanto en el desarrollo de las actividades de participación ciudadana como en el funcionamiento de los diferentes canales de atención.

- **Concepción del ciudadano como protagonista activo de la administración de la Entidad:** Tanto la política de participación ciudadana como la de servicio al ciudadano conciben al ciudadano como sujeto activo en la coadministración de la Entidad, facultado para consultar, opinar, co-crear, decidir e incidir en la gestión, por ello, tanto las actividades y espacios de participación ciudadana generados desde las Direcciones Misionales y Dependencias de la Entidad, como los canales de atención habilitados, posibilitan al ciudadano ejercer ese protagonismo en los asuntos de la Entidad que son de su interés.

- **Apropiación y generación de confianza:** Tanto las acciones de la política de participación ciudadana como las de servicio al ciudadano buscan, como resultado de su implementación, generar CONFIANZA. Confianza del ciudadano hacia la gestión que realiza la Entidad en términos de transparencia, eficacia, calidad, oportunidad, respuesta real a sus necesidades y expectativas.

Pueden existir muchos otros elementos comunes en la dinámica de implementación de estas dos políticas, pero los antes mencionados son considerados relevantes en la interacción de la Entidad con el ciudadano y por estas razones, las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano no pueden ser asumidas por separado, puesto que requieren de una postura institucional unificada respecto al compromiso de la entidad en el cumplimiento y desarrollo de éstas; es por esto, que Prosperidad Social ha formulado su compromiso (enunciado) de POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO junto con los atributos integradores.

5.2. Enunciado de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO

Como líder del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, Prosperidad Social se compromete con la ciudadanía en general y en particular con sus grupos de valor y grupos de interés a desarrollar procesos de promoción de la participación ciudadana y del servicio al ciudadano de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz, organizada y empática que les permitan contribuir en los procesos de decisión implícitos en la gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, servicios y trámites de la Entidad.

5.3. Atributos de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta el contexto analizado y la experiencia del GIT Participación Ciudadana se proponen los siguientes atributos para la Política de Participación y Servicio al Ciudadano:

- **Incluyente:** que integra a los ciudadanos sin exclusión ni discriminación alguna.
- **Diferencial:** que reconoce las diversidades y particularidades propias de los ciudadanos, las comunidades y los territorios.
- **Transparente:** que se implemente de la manera prevista en las normas, que sea clara, confiable y verificable.
- **Constructiva:** que aporta de manera propositiva al desarrollo de los planes, programas, proyectos y servicios que ofrece la Entidad.
- **Eficaz:** que obtiene resultados de acuerdo con lo planificado.
- **Organizada:** que tiene un propósito definido, es planificada, y metódica.
- **Empática:** que reconoce y valora al ser humano y se pone en su lugar.

5.4. Objetivo de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

Promover el ejercicio de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes, que permitan la incidencia de la ciudadanía en el ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de Prosperidad Social y facilitar el acceso de los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés a los derechos que les asiste, a través de los servicios que ofrece la Entidad.

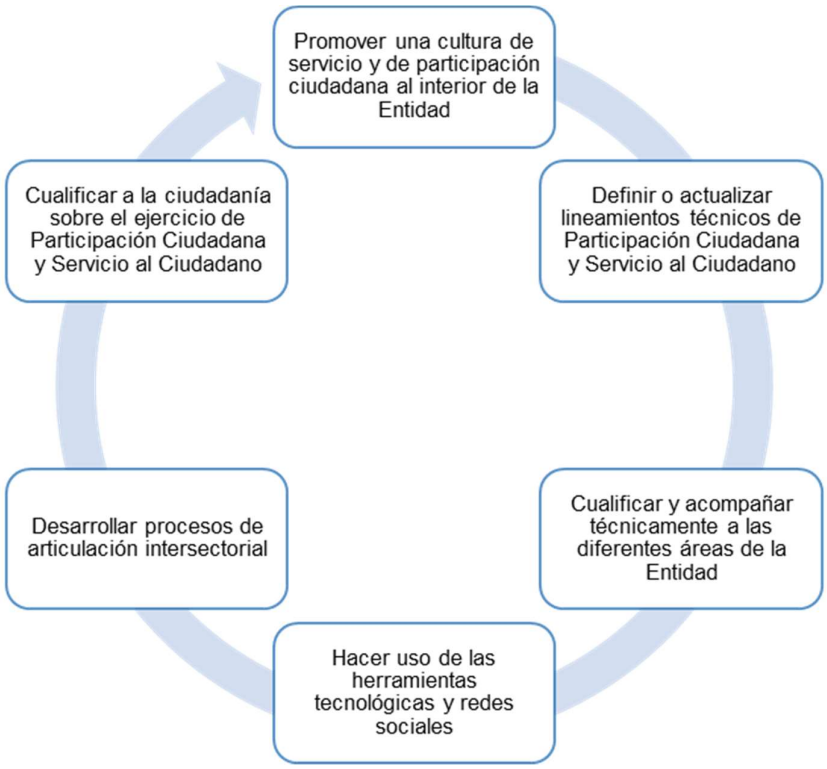
5.5. Alcance de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

La Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social aplica a todas las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Regionales de la Entidad que desarrollen acciones de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

6. COMPONENTES ESTRATÉGICOS PARA PROMOVER Y FORTALECER LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS PROCESOS MISIONALES

Con el propósito de fortalecer y promover la participación ciudadana y el servicio al ciudadano al interior de la Entidad, se presentan a continuación las líneas o componentes estratégicos que se han considerado necesarios desarrollar de manera articulada y sistemática a través de los procesos misionales y demás procesos de la Entidad con el fin de garantizar la materialización y sostenibilidad de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano en el tiempo.

Ilustración 6. Estrategias para la implementación y sostenibilidad de la Política de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadan*o*



Fuente: Creación GIT Participación Ciudadana.

6.1. Estrategia No. 1: Promover una cultura de servicio al ciudadano y de participación ciudadana al interior de la Entidad

Uno de los componentes transversales y primordiales para la implementación y fortalecimiento de la Participación Ciudadana y el Servicio al ciudadano, es la promoción de una cultura al interior de la Entidad junto con los procesos misionales y demás procesos institucionales en la que se adopten valores y actitudes de reconocimiento y aplicación de la participación y el servicio como pilares en la gestión misional y estratégica de la Entidad, aplicables en todos los niveles (directivo, asesor, profesional, técnico asistencial, etc.).

Generar una cultura de servicio y participación ciudadana implica un reconocimiento permanente del ciudadano y beneficiario como individuo perteneciente a los grupos de valor como ser humano que requiere satisfacer una necesidad, que tiene derechos y que es el centro de la gestión de las entidades públicas.

Por lo anterior, frente a esta línea estratégica se definen unas actividades a desarrollar para su correcto funcionamiento, las cuales son:

Actividades del componente estratégico No. 1

- Identificar desde el GIT de Participación Ciudadana y con el Equipo Institucional de Participación Ciudadana (cuando así se requiera), las principales actividades para promover una cultura de servicio al ciudadano y participación ciudadana al interior de Prosperidad Social.
- Incluir en los planes institucionales existentes (PAAC, Plan de Acción, Mapa de Riesgos etc.) las acciones definidas para promover en la Entidad una cultura de servicio al ciudadano y participación ciudadana.
- Incluir dentro del plan de trabajo acciones de divulgación y promoción de las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano usando los canales de atención y herramientas existentes en la Entidad.
- Definir acciones de posicionamiento de las políticas en las diferentes instancias de nivel directivo existentes.
- Implementar el plan de trabajo.
- Evaluar los resultados del plan de trabajo y las oportunidades de mejora.

6.2. Estrategia No. 2: Definir o actualizar lineamientos técnicos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

Prosperidad Social cuenta con una Política Institucional que establece los desafíos y retos en materia de participación ciudadana y servicio al ciudadano en cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos existentes y los que puedan surgir de los desarrollos normativos y técnicos que emitan el Congreso de la República y las Entidades líderes en estas políticas.

Partiendo de la política institucional se deben establecer los lineamientos técnicos que orienten a los procesos misionales y demás procesos de la Entidad en el desarrollo del ejercicio de la participación y servicio al ciudadano, esto es:

Actividades del componente estratégico 2

- Actualizar los lineamientos técnicos relacionados con la participación ciudadana, acorde a las nuevas normas y nuevos lineamientos que surjan sobre esta materia.
- Determinar los resultados de la implementación de los lineamientos existentes y hacer los cambios que se consideres pertinentes.
- Actualizar los lineamientos técnicos relacionados con el servicio al ciudadano, acorde a las nuevas normas y nuevos lineamientos que surjan sobre este tema.
- Crear los lineamientos técnicos elaborados de acuerdo con la necesidad del servicio o de los nuevos canales de atención que se implementen.
- Implementar los lineamientos definidos o actualizados.

6.3. Estrategia No. 3: Cualificar y acompañar técnicamente a los Procesos Misionales

Una de las principales demandas de los procesos misionales de la Entidad, es la necesidad de acompañamiento técnico respecto a Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, es por esto que es necesario cualificar de manera permanente a los servidores de la Entidad en estos temas, de tal manera que se promueva la correcta implementación y desarrollo de las Políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano en Prosperidad Social con el apoyo de los procesos misionales y demás procesos institucionales.

La cualificación se debe realizar teniendo en cuenta las actualizaciones o nuevas definiciones que se presenten frente a los lineamientos técnicos emitidos para las dos políticas y se debe realizar un constante acompañamiento y refuerzo frente a la implementación de éstos en la Entidad.

El marco de esta cualificación y acompañamiento a los procesos es la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano y la línea técnica que se establezca para el desarrollo de la política.

Actividades del componente estratégico 3

- Definir la metodología y los temas de cualificación a desarrollar con los Procesos Misionales y demás procesos de la Entidad que realizan actividades de participación ciudadana.
- Definir un cronograma de implementación del proceso de cualificación con las con los Procesos Misionales y demás procesos de la Entidad que realizan actividades de participación ciudadana.
- Definir un cronograma de acompañamiento a las con los Procesos Misionales y demás procesos de la Entidad que realizan actividades de participación ciudadana sobre la implementación de la línea técnica desarrollada sobre Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.
- Implementar el proceso de cualificación y acompañamiento dirigido a los Procesos Misionales y demás procesos de la Entidad que realizan actividades de participación ciudadana de acuerdo con el cronograma elaborado.

- Evaluar los resultados del proceso de cualificación y acompañamiento técnico realizado a los Procesos Misionales y demás procesos de la Entidad que realizan actividades de participación ciudadana.
- Según los resultados del proceso de cualificación y acompañamiento técnico, identificar las oportunidades de mejora tanto en la implementación de la línea técnica como en los documentos técnicos que la desarrollan y hacer los ajustes correspondientes.

6.4. Estrategia No. 4: Hacer uso de las herramientas tecnológicas y redes sociales para promover la participación ciudadana y servicio al ciudadano en la Entidad

Unas de las principales herramientas con las que actualmente cuenta la ciudadanía en general, el sector educativo, de servicios, la industria, la cultura, el entretenimiento, y todos los espacios, sectores e instancias en los que el ser humano interactúa, es el uso de las herramientas tecnológicas que hoy en día facilitan el contacto, la comunicación, la interacción entre las diferentes naciones, empresas y personas. Estas herramientas se constituyen en una de las principales oportunidades que tiene hoy el ciudadano y las entidades públicas para ejercer el derecho a la participación y servicio al ciudadano.

Más allá de publicar o proporcionar información, las Organizaciones tienen el reto de permitir que el ciudadano intervenga e incida en el proceso de gestión de la entidad y la toma de decisiones sin que medie un espacio físico o infraestructura específica para ello, mediante el uso de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Entidad. En este sentido, esta estrategia requiere de propuestas innovadoras y diferentes que rompan con esquemas tradicionales de participación y que permitan cumplir con la garantía de este derecho pasando los límites físicos, presentando alternativas menos costosas y más prácticas en su desarrollo e implementación a las convencionales, pero que tengan en cuenta las características de la población objeto de atención en la Entidad.

Actividades del componente estratégico 4

- Definir los Procesos Misionales y demás procesos de la Entidad a involucrar en el desarrollo de este componente.
- Identificar de manera conjunta con los procesos definidos, las estrategias novedosas respecto a la participación ciudadana, el servicio al ciudadano, para la promoción de los canales de atención, etc., a través de las tecnologías de la información y las redes sociales.
- Definir Plan de trabajo.
- Implementar el Plan de trabajo
- Evaluar el desarrollo y resultados del Plan de Trabajo.

6.5. Estrategia No. 5: Desarrollar procesos de articulación intersectorial desde el nivel nacional para fortalecer los procesos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano en la Entidad

Dado que la participación ciudadana y el servicio al ciudadano son políticas de carácter nacional que todas las entidades públicas deben adoptar y cumplir, existen entidades a quienes se les ha dado la responsabilidad de orientar y dar línea

técnica para el desarrollo de estas políticas en el país, asimismo, también hay entidades del orden nacional y territorial que cuentan con desarrollos importantes en la implementación de estas políticas que pueden ser tomados como referencia para fortalecer el ejercicio al interior de la Entidad.

Es por esto por lo que Prosperidad Social debe desarrollar estrategias para el fortalecimiento de las Políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano junto con las Entidades del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación y el apoyo de las demás Entidades que emiten los lineamientos relacionados con las dos políticas.

Actividades del componente estratégico 5

- Identificar las necesidades específicas de articulación de Prosperidad Social con otras entidades del Sector Inclusión Social y la Reconciliación y Entidades que emiten los lineamientos técnicos respecto a Participación Ciudadana, Servicio al ciudadano y atención con enfoque diferencial.
- Identificar las entidades a nivel nacional y territorial con las que la Entidad puede articular sus acciones y compartir buenas prácticas.
- Elaborar un Plan de trabajo de articulación.
- Ejecutar el Plan de trabajo.
- Evaluar los resultados del Plan de trabajo.
- Implementar las acciones de mejora para las próximas actividades a desarrollar en la articulación interinstitucional e intersectorial.

6.6. Estrategia No. 6: Cualificar a la ciudadanía sobre el ejercicio de la Participación y Servicio al Ciudadano

Los principales actores en el ejercicio de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano son el ciudadano en general, los grupos de valor en particular y los grupos de interés, sin embargo, para cumplir los propósitos definidos desde la normatividad vigente, para que el ciudadano participe al interior de las entidades públicas e incida en su gestión administrativa, es necesario que esté cualificado y educado para ello.

Lo anterior implica, cualificar a los grupos de valor y grupos de interés sobre la Entidad, sobre el ciclo de gestión en el cual pueden participar, cualificarlos sobre las actividades existentes para participar, las herramientas para intervenir e incidir, los mecanismos para hacer seguimiento a los resultados de la participación y ejercer el control social, conocer los canales de atención, el cómo usarlos, etc.

Para ello, se deben definir algunos aspectos técnicos, metodológicos, tecnológicos y operativos de acuerdo con las características de los grupos de valor y grupos de interés y de la línea técnica establecida

Actividades del componente estratégico 6

- Definir Procesos Misionales y demás procesos claves a involucrar en las acciones de cualificación y acompañamiento a los ciudadanos y grupos de valor en términos de Participación Ciudadana y Servicio al ciudadano de acuerdo con la Política y los lineamientos técnicos construidos al respecto.

- Definir las estrategias, metodologías y herramientas de cualificación al ciudadano y los grupos de valor frente a los canales de atención, recepción de PQRSDF, participación ciudadana en la gestión pública.
- Definir cronograma de cualificación al ciudadano y a los grupos de valor.
- Implementar el proceso de cualificación a los ciudadanos y a los grupos de valor de acuerdo con el cronograma elaborado.
- Evaluar el proceso de cualificación desarrollado con los ciudadanos y grupos de valor e identificar las oportunidades de mejora.

Por último, es importante tener presente que cada una de las estrategias se desarrolla de acuerdo con las fases de implementación de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, y de ser necesario se ajustan o actualizan de acuerdo con el surgimiento de nuevas normas o lineamientos por parte de las instancias correspondientes.

REFERENCIAS

- Organización de los Estados Americanos - OEA (11 de septiembre de 2001). Carta Democrática Interamericana. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.oas.org/charter/docs_es/resolucion1_es.htm

- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (23 de marzo de 1976). Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx

- Organización de los Estados Americanos – OEA (7 al 22 de noviembre de 1969). Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José). Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm

- Organización Internacional del Trabajo (2014). Convenio Núm. 169 de la OIT sobre
  Pueblos Indígenas y Tribales. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_345065.pdf

- Secretaría General del Senado (20 de julio de 1991). Constitución Política de Colombia. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

- Secretaría General del Senado (31 de mayo de 1994). Ley 134 de 1994 por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0134_1994.html

- Secretaría General del Senado (6 de junio de 1995). Ley 190 de 1995 por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0190_1995.html

- Secretaría General del Senado (16 de octubre de 1996). Ley 324 de 1996 por la cual se crean algunas normas a favor de la Población Sorda. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0324_1996.html

- Secretaría General del Senado (11 de febrero de 1997). Ley 361 de 1997 por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0361_1997.html

- Secretaría General del Senado (24 de julio de 1997). Ley 388 de 1997 por la cual se modifica la Ley 9ª de 1989, y la Ley 3ª de 1991 y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0388_1997.html

- Secretaría General del Senado (28 de agosto de 1997). Ley 403 de 1997 por la cual se establecen estímulos para los sufragantes. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0403_1997.html

- Secretaría General del Senado (6 de agosto de 1998). Ley 472 de 1998 por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0472_1998.html

- Secretaría General del Senado (30 de diciembre de 1998). Ley 489 de 1998 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html

- Secretaría General del Senado (20 de julio de 2000). Ley 594 de 2000 por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0594_2000.html

- Secretaría General del Senado (29 de diciembre de 2011). Ley 720 de 2001 por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos. Recuperado el 08 de junio de 2021 de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0720_2001.html

- Secretaría General del Senado (5 de agosto de 2002). Ley 762 de 2002 por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999). Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0762_2002.html

- Secretaría General del Senado (19 de noviembre de 2003). Ley 850 de 2003 por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0850_2003.html

- Secretaría General del Senado (6 de septiembre de 2005). Ley 962 de 2005 por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html

- Secretaría General del Senado (9 de agosto de 2005). Ley 982 de 2005 por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0982_2005.html

- Secretaría General del Senado (10 de julio de 2007). Ley 1145 de 2007 por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1145_2007.html

- Secretaría General del Senado (7 de diciembre de 2007). Ley 1171 de 2007 por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1171_2007.html

- Secretaría General del Senado (27 de noviembre de 2008). Ley 1251 de 2008 por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección,

promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1251_2008.html

- Secretaría General del Senado (5 de enero de 2009) Ley 1275 de 2009 por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1275_2009.html

- Secretaría General del Senado (30 de julio de 2009). Ley 1341 de 2009 por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1341_2009.html

- Secretaría General del Senado (18 de enero de 2011). Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html

- Secretaría General del Senado (12 de julio de 2011). Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

- Secretaría General del Senado (18 de octubre de 2012). Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html

- Secretaría General del Senado (29 de abril de 2013). Ley 1622 de 2013 por medio de la cual se expide el estatuto de ciudadanía juvenil y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1622_2013.html

- Secretaría General del Senado (6 de marzo de 2014). 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. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html

- Secretaría General del Senado (30 de junio de 2015). Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

- Secretaría General del Senado (6 de julio de 2015). Ley 1757 de 2015 por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1757_2015.html

- Secretaría General del Senado (28 de enero de 2019). Ley 1952 de 2019 por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1952_2019.html

- Secretaría General del Senado (6 de agosto de 2020). Ley 2046 de 2020 por la cual se establecen mecanismos para promover la participación de pequeños productores locales agropecuarios y de la agricultura campesina, familiar y comunitaria en los mercados de compras públicas de alimentos. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2046_2020.html

- Secretaría General del Senado (25 de agosto de 2020). Ley 2052 de 2020 por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2052_2020.html

- Secretaría General del Senado (25 de enero de 2021). Ley 2080 de 2021 por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los

procesos que se tramitan ante la jurisdicción. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2080_2021.html#1

- Secretaría General del Senado (6 de diciembre de 1995). Decreto Ley 2150 de 1995 por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2150_1995.html

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (17 de mayo de 2005). Decreto 1538 de 2005 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16540

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (13 de julio de 2009). Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36842

- Secretaría General del Senado (10 de enero de 2012). Decreto Ley 019 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0019_2012.html

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (22 de noviembre de 2012). Decreto 2364 de 2012 por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50583

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (26 de mayo de 2015). Decreto 1077 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77216

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (26 de mayo de 2015). Decreto 1078 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la

Información y las Comunicaciones. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77888

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (26 de mayo de 2015). Decreto 1081 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=73593

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (26 de mayo de 2015). Decreto 1083 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (19 de julio de 2016). Decreto 1166 de 2016 por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=73693

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (11 de septiembre de 2017) Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433

- Secretaría General del Senado (22 de noviembre de 2019) Decreto Ley 2106 de 2019 por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2106_2019.html

- Departamento Nacional de Planeación – DNP (15 de marzo de 2010). Documento CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Recuperado el 08 de junio de 2021 de

https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3649.pdf

- Departamento Nacional de Planeación – DNP (15 de marzo de 2010). Documento CONPES 3650 de 2010 Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3650.pdf

- Departamento Nacional de Planeación – DNP (12 de abril de 2010) Documento CONPES 3654 de 2010 Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3654.pdf

- Departamento Nacional de Planeación – DNP (9 de diciembre de 2013) Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf

- Departamento Nacional de Planeación – DNP (11 de abril de 2016). Documento CONPES 3854 DE 2016 Política Nacional de Seguridad Digital. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3854.pdf

- Procuraduría General de la Nación (2007). Guía de la Participación Ciudadana. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/guia_participacion_ciudadana.pdf

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (noviembre de 2017) Niveles de la Participación Ciudadana 2017. Recuperado el 08 de junio de 2021 de http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/niveles_participacion_2017

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), Integridad, Participación. Recuperado el 08 de junio de 2021 de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587425/38023044/Paac_integridad_participacion.pdf/c1b572f8-ccf1-5710-91b4-772fd7eaa683?version=1.0&t=1612196252638

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (marzo de 2021) Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 4. Recuperado el 14 de julio de 2021 de https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34268003