

# Estrategia de Participación Ciudadana 2.022

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

**LEYDA MILENA MEDINA  
LOZANO**

*Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano*



# ***CONTENIDO***

**01 ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA 2022**

**02 ACCIONES DE PARTICIPACION CIUDADANA**



# 01 - ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA





# INTRODUCCION



El INPEC continuará propiciando espacios de participación ciudadana con el fin de incentivar a la ciudadanía forme parte de la gestión de la entidad con una estrategia para la vigencia 2.022, la cual contiene acciones que permitirán la formulación, ejecución, participación de las políticas, programas, servicios y proyectos institucionales, como también solución de problemas mediante la innovación abierta, la promoción del control social, veedurías y consulta de necesidades a la ciudadanía. Así mismo expondrá espacios y ejercicios que realiza el INPEC logrando así interactuar con la ciudadanía.

# NORMATIVIDAD

- \* Constitución política de 1991 , art1. Colombia es un estado social organizado en forma de republica unitaria (..)
- \* Ley 1437 del 2011 “Articulo 8 deber de información al publico
- \* Ley 1757 de 2015 art 2”Medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas” (...)
- \* Ley 1474 de 2011 programa presider de modernización , eficiencia , transparencia y lucha contra la corrupción

- ❖ Identificación del nivel participación ciudadana en la gestión de la entidad
- ❖ Formulación participativa de la políticas públicas planes y programas institucionales.
- ❖ Uso de medios electrónicos, virtual y presencial en el proceso de elaboración normatividad.
- ❖ Uso de medios electrónicos para recibir consulta de los ciudadanos.
- ❖ Consulta en línea para al solución de problemas.

# ALCANCE

❖ Elaboración de propuestas de normatividad.

❖ Formulación de planes institucionales.

❖ Insumos para la formulación de políticas, programas y proyectos.

❖ Mejoras de los trámites y servicios a los clientes institucionales



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



Promoción de Control Social



Rendición de cuentas

# 02 ACCIONES

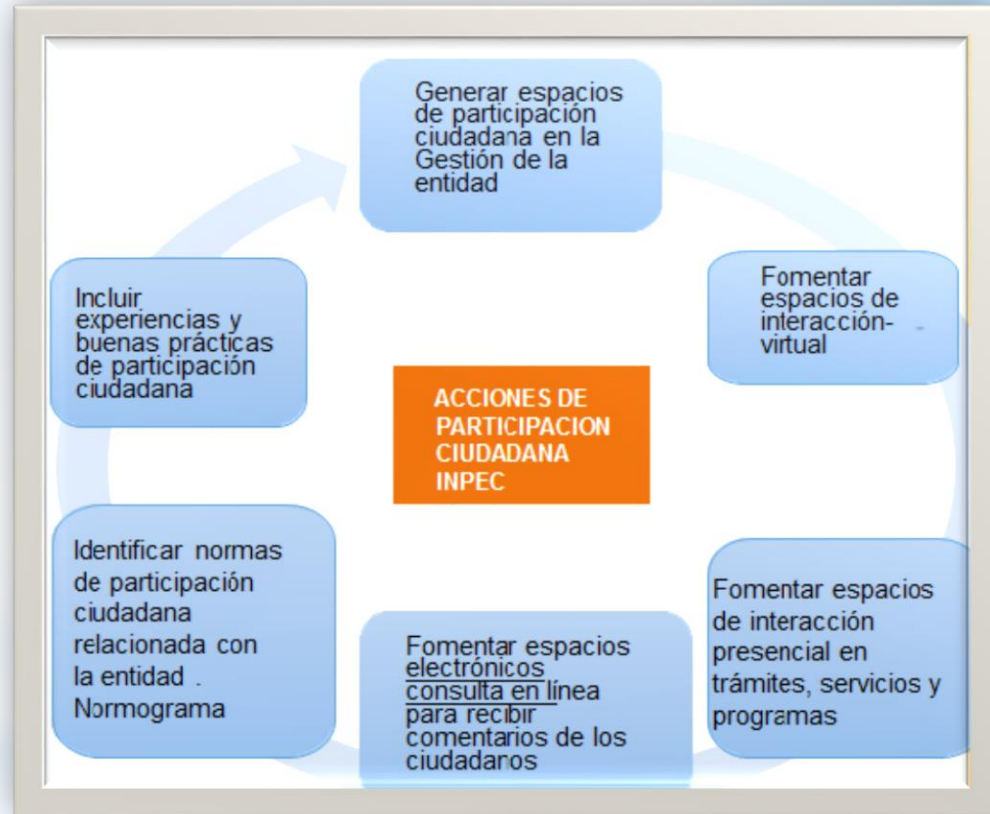




# PARTICIPACION CIUDADANA

La participación ciudadana es un deber correlativo en el cual la administración pública promueve los espacios de interacción con los ciudadanos y estos a su vez involucran la gestión que realiza la entidad.

Es así que el INPEC desarrollara las siguientes actividades, con el fin de llegar de manera asertiva a los ciudadanos de acuerdo a la caracterización de la población (Ciudadanía en general).





# ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
<p>Generar espacios de participación para involucrar a la ciudadanía en la gestión de la entidad</p> <p><b><u>NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promover la estrategia de participación ciudadana fomentando espacios presenciales , virtuales, buenas practicas liderados por el INPEC.</li> <li>➤ Llevar a cabo reuniones con grupos de ciudadanos para motivarlos en la participación ciudadana mediante incentivo, reconocimientos o premios dando a conocer los procedimientos en un lenguaje claro y sencillo en las jornadas que se adelanten para: Trámite Seguridad, Trámite Jurídico, Trámite de Reinserción Social, Trámite de Salud y Trámites Administrativos, con la participación de los ciudadanos.</li> <li>➤ Entregar incentivos (diplomas o certificaciones) a los ciudadanos por su participación en las jornadas que se adelanten.</li> <li>➤ Dar a conocer los lineamientos sobre veedurías ciudadanas a los funcionarios y ciudadanía en general en coordinación con el DAFP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grupo Atención al ciudadano y Dependencias involucradas página Web 2022.</li> <li>➤ Grupo Atención al ciudadano y otras dependencias,</li> <li>➤ Abril – Diciembre de 2022</li> <li>➤ Grupo Atención al ciudadano y Dependencias comprometidas Abril – Diciembre de 2022.</li> <li>➤ Grupo Atención al Ciudadano Abril – junio 2022</li> </ul>

## ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
<p>Generar espacios de participación para involucrar a la ciudadanía en la gestión de la entidad.</p> <p><b><u>NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar las mesas de dialogo, temáticas definidas en la estrategia de rendición de cuentas.</li> <li>➤ Generar espacios de participación de la ciudadanía para identificar acciones de mejora Y posibilidades de racionalización de trámites.</li> <li>➤ Adelantar el seguimiento a requerimientos documentados allegados por los diferentes canales de atención a las oficinas de atención al ciudadano.</li> <li>➤ Publicar en la página WEB los resultados de percepción de la ciudadanía con las conclusiones y recomendaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oficina asesora de Pplaneación Abril-agosto 2022</li> <li>➤ Oficina Asesora de Pplaneación 2022</li> <li>➤ Grupo Atención al ciudadano Abril-agosto de 2022</li> <li>➤ Grupo Atención al ciudadano Julio-diciembre 2022</li> </ul>

## ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
<p>Fomentar espacios de interacción presencial con la ciudadanía sobre programas institucionales liderados por la entidad</p> <p><b><u>Formulación participativa de la políticas publicas planes y programas Institucionales</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ERON con programas culturales y artísticos.</li> <li>➤ Medir la percepción ciudadana frente a los servicios ofrecidos por el instituto a través de un análisis estadístico de las encuestas realizadas .</li> <li>➤ Medir la calidad del servicio de los servidores penitenciarios que atienden en las oficinas de atención al ciudadano a través de un análisis estadístico de las encuestas realizadas .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Subdirección Educación DIRAT 2022.</li> <li>➤ Grupo de Atención al Ciudadano. Abril- diciembre 2022</li> <li>➤ Grupo de Atención al Ciudadano abril – diciembre 2022</li> </ul>



# ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
<p>Identificar experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la entidad</p> <p><b><u>NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar Actividad lúdica de estímulo para la gestión de rendición de cuentas dirigida a los servidores penitenciarios.</li> <li>➤ Realizar mesas de diálogo temáticas definidas en la estrategia de RdC 2022.</li> <li>➤ Realizar audiencia de rendición de cuentas vigencia 2021, informe y evaluación.</li> <li>➤ Realización de Ferias Acércate “En equipo por lo Publico” programadas por el Departamento de la Función Publica en los municipios de La Jagua de Ibirico-Cesar (1 y 2 abril 2022), Montelibano- Córdoba (6 y 7 mayo 2022), Municipio por definir-Cesar (1 y 2 de julio 2022) feria de oferta pública de tramites y servicios que presta la institución a la ciudadanía y demás partes interesadas. Directiva Transitoria de 2022. “Participación en las ferias nacionales de servicio al ciudadano”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grupo de Atención al ciudadano. Abril -agosto 2022.</li> <li>➤ Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> <li>➤ Oficina Asesora de Comunicaciones</li> <li>➤ Oficina Asesora de Planeación , Oficina de Sistemas de Información</li> <li>➤ Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación marzo - julio 2022</li> <li>➤ Grupo de Atención al ciudadano. Marzo - julio 2022</li> </ul>

# ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
<p>Propiciar espacios virtuales para la interacción con la ciudadanía</p> <p><b><u>Formulación participativa de la políticas públicas planes y programas Institucionales</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actualizar la información sobre la oferta de bienes, servicios y trámites por los diferentes canales de atención.</li> <li>➤ Divulgar los resultados y plan de mejoramiento de la estrategia de la rendición de cuentas en el portal web institucional y en los canales de comunicación institucional.</li> <li>➤ Publicar y divulgar los resultados de percepción de               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la ciudadanía.</li> </ul> </li> <li>➤ Presentar a la Dirección General conclusiones y recomendaciones sobre los logros alcanzados por el INPEC en materia de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, socializándolo a través de los canales de comunicación del Instituto.</li> <li>➤ Promover la Consulta web de las personas privadas de la libertad y de los ciudadanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grupo de Atención al ciudadano. 2022.</li> <li>➤ Oficina Asesora de Planeación Mayo 2022.</li> <li>➤ Grupo de Atención al ciudadano Julio y Diciembre 2022.</li> <li>➤ Grupo Atencion al Ciudadano 2022</li> <li>➤ Oficina de sistemas de información 2022.</li> </ul>

# ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
<p>Fomentar espacios electrónicos para recibir comentarios o aportes de los ciudadanos sobre las políticas y programas de la entidad</p> <p><b><u>CONSULTA EN LÍNEA PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento de información en redes sociales (facebook, twitter, YouTube).</li> <li>➤ Publicar en la página web Link de rendición de cuentas.</li> <li>➤ Oficina Virtual de atención al ciudadano página WEB.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oficina asesora de comunicaciones 2022</li> <li>➤ Oficina Asesora de Planeación 2022.</li> <li>➤ Grupo Atención al Ciudadano 2022</li> </ul>



## ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
<p>Fomentar espacios de interacción presencial con la ciudadanía sobre trámites, servicios y programas institucionales liderados por la entidad.</p> <p><b><u>FORMULACIÓN PARTICIPATIVA DE LA POLÍTICAS PUBLICAS PLANES Y PROGRAMAS INSTITUCIONALES</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promover la Consulta web de las personas privadas de la libertad a los ciudadanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oficina Sistema de Información</li> <li>➤ Grupo Atención Ciudadano 2022</li> </ul>

# **¡GRACIAS!**

## **Grupo Atención al Ciudadano**

Dirección General Calle 26 No. 27-48  
PBX (57+601) 2347474 - Bogotá – Colombia

Correo: [atencionalciudadano@inpec.gov.co](mailto:atencionalciudadano@inpec.gov.co)

Horario de Atención al Ciudadano de Lunes a Viernes 8:00 a.m - 5:00 p.m

Horario de Atención al Ciudadano en los Establecimientos de Reclusión de Lunes a  
Viernes 8:00 a.m - 5:00 p.m

Horario de Atención Ventanilla Única de Correspondencia de lunes a viernes 8:00 a.m -  
4:00 p.m

Línea Anticorrupción 018000910105 - Servicio 24 Horas

Línea de WhatsApp para denuncias 3173000522

Correo: [anticorrupcion@inpec.gov.co](mailto:anticorrupcion@inpec.gov.co)

