



DISTRISSEGURIDAD

TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ARTICULACIÓN

Sistema de Gestión de Calidad

**MANUAL ESTRATEGICO DE PARTICIPACION
CIUDADANA**

Código: MATC – 002

CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C,

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Giovana Venegas	Asesora SIC	P.U.E. Planeación	Septiembre 2022
Revisión	Enrique Brieva Jurado	P.U.E. Planeación	Dirección General	OCTUBRE 2022
Aprobación	Enrique Brieva Jurado	P.U.E. Planeación	Dirección General	DICIEMBRE 2022
Oficialización	Pedro Rodelo Asfora	Director General	DIRECCION GENERAL	DICIEMBRE 2022

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha Aprobación de	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0	13/12/2022	Se crea el manual Estratégico de Participación Ciudadana de acuerdo a requisitos legales de la Ley 1499 de 2017	Director General

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCION	4
2. DISTRISEGURIDAD	6
3. OBJETIVO	7
4. DEFINICIONES	7
5. MARCO NORMATIVO	11
6. LINEAMIENTO GENERAL PARA LA PROMOCION DE LA PC EN LA GESTION INSTITUCIONAL	13
7. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA PC	14
8. ETAPAS DE LA IMPLEMENTACION DE LA PC	15
9. LINEAMIENTOS PARA EL DIAGNOSTICO DE LA PC	15
10. LINEAMIENTOS PARA CONSTRUIR EL PLAN DE PC	17
11. LINEAMIENTOS PARA EJECUTAR EL PLAN DE PC	23
12. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE PC	25
13. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION CIUDADANA	29
14. MECANISMOS DE PC PARA LA VIGILANCIA Y CONTROL	34
15. ESPACIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	36

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

1. INTRODUCCION

Se denomina participación ciudadana a cada una de las acciones individuales o colectivas que, en el marco de la constitución y el derecho, emprenden las personas con el propósito de incidir en las decisiones políticas o administrativas, en la gestión y resultados, y en la información y control de las realizaciones que despliegan organismos públicos o privados y que afectan de alguna manera la vida social, política, económica, cultural, ambiental de las personas y de las comunidades. La participación es la vía para impulsar el desarrollo y la democracia e integrar la comunidad al ejercicio de la política. La Constitución Política de Colombia de 1991 nos dio, a todos los ciudadanos, la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. Al mismo tiempo, determinó la forma como los ciudadanos participamos en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

En cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" y para el logro efectivo de su misión, DISTRISSEGURIDAD debe forjar relaciones de confianza con sus grupos de interés, que promuevan su participación en todo el ciclo de la gestión institucional (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), a través del desarrollo de diversos espacios de diálogo, mecanismos, canales y prácticas dinámicas de interacción bidireccional que garanticen la incidencia efectiva de la ciudadanía.

El presente Manual establece los lineamientos para formular, implementar y monitorear el plan y las estrategias de participación ciudadana que deben ser formulados anualmente por la Entidad, y el desarrollo de las actividades de diálogo con los grupos de interés que dentro de ellos se documenten. Este Manual se diseñó siguiendo las directrices del MIPG y aplican a todos los procesos de la Entidad.

Contar con el aporte de los grupos de interés en la toma de decisiones de la Entidad hace que la gestión se realice de forma óptima y transparente, pues el conocimiento es un activo de alto valor que se encuentra disperso en la sociedad y puede ser aprovechado por los gestores públicos para robustecer su labor y promover el control social y la integridad. Por ello, dialogar activamente con los grupos de interés es fundamental para aprovechar los beneficios del conocimiento colectivo, lo cual implica fomentar prácticas de gobierno abierto que se estructuren estrategias de participación y colaboración.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

El diálogo es la etapa más dinámica de la gestión de la relación con los grupos de interés. Según la ISO 26000:2010 – Guía de Responsabilidad Social, dicha acción facilita el logro de acuerdos, negociaciones e intercambio de información para establecer consensos, y promover la transparencia y la innovación social en la gestión pública, para la mejora de las relaciones y el fortalecimiento de la confianza entre las partes interesadas y la Entidad.

Preámbulo de la Constitución:

“El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente Constitución Política de Colombia” De igual manera en el artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer:

“La Ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

Con el objetivo de dar cumplimiento a este mandato, DISTRISSEGURIDAD, elaboró una Estrategia de Participación Ciudadana, la cual es asumida como una oportunidad de mejorar su accionar con la interrelación con todos los actores y partícipes en su quehacer misional y administrativo, sin entrar en discusiones públicas de casos específicos, ni la publicación de información reservada o que afecte el buen nombre o la buena fe de los ciudadanos. De acuerdo al accionar institucional DISTRISSEGURIDAD, se cuenta con una participación activa de los diferentes actores de la sociedad, y se manifiesta en distintos momentos, cobrando sentido cuando la acción de los ciudadanos se traduce en consultas, inquietudes, propuestas o cuestionamientos generales o específicos, más no personalizados a decisiones de la entidad, en el marco de su quehacer misional y administrativo. En el presente documento se consolida los conceptos y aspectos legales que conforman la estrategia de participación ciudadana de DISTRISSEGURIDAD, con lo cual se promueve la creación de espacios de interlocución e interacción con los ciudadanos y se constituyen en mecanismos efectivos para aplicar los principios de transparencia, responsabilidad, moralidad y de rendición de cuentas al ciudadano.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

2. DISTRISEGURIDAD

QUE ES DISTRISEGURIDAD?

Se denomina participación ciudadana a cada una de las acciones individuales o colectivas que, en el marco de la constitución y el derecho, emprenden las personas con el propósito de incidir en las decisiones políticas o administrativas, en la gestión y resultados, y en la información y control de las realizaciones que despliegan organismos públicos o privados y que afectan de alguna manera la vida social, política, económica, cultural, ambiental de las personas y de las comunidades. La participación es la vía para impulsar el desarrollo y la democracia e integrar la comunidad al ejercicio de la política.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

3. OBJETIVOS

Objetivo General:

Elaborar la estrategia de participación ciudadana con el fin de involucrar al ciudadano mediante una comunicación de doble vía del accionar misional y administrativo de DISTRISSEGURIDAD y permitir su participación concertada y organizada en busca de nuevas soluciones para beneficio de la entidad y satisfacción de la ciudadanía.

Objetivos Específicos

- ✓ Fortalecer el sentido de lo público.
- ✓ Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en la toma de decisiones.
- ✓ Constituir la estrategia en un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía.
- ✓ Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.
- ✓ Integrar los aportes y propuestas de la ciudadanía, una vez conocidas, validadas y concertadas con la dirección general.
- ✓ Facilitar a la ciudadanía la participación en la planeación y control del desarrollo de los planes, proyectos y programas institucionales.

Alcance

Aplica a todos los procesos en el desarrollo de las actividades de participación diseñadas e implementadas para cada una de las etapas del ciclo de gestión pública, que estén incluidas en el plan y las estrategias de participación ciudadana de la entidad.

4. DEFINICIONES

– **Canal correspondencia o servicio postal:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

– **Canal presencial:** Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

- **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija, o móvil. Por este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call centers) y centros de contacto.
- **Canal virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado.
- **Canales de atención:** Medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- **Ciudadano:** Persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Control social:** Acción que debe ser garantizada al realizar los procesos de rendición de cuentas. La ley estable parámetros en lo referente a la rendición de cuentas para que las Entidades de orden Nacional de la Rama Ejecutiva y las otras Ramas del Poder Público, así como Gobernaciones, Alcaldías, Distritos y servidores públicos realicen la rendición de cuentas con información clara, concreta, transparente y que dé cuenta de sus actividades y acciones con relación a su naturaleza, objeto misional, planes, programas y proyectos y el avance en la garantía de derechos. Para ello, las entidades deben impulsar, crear y permitir de manera permanente espacios donde los ciudadanos sean informados de la gestión realizada y a su vez puedan evaluar y realizar sus propuestas.
- **Compromisos con los Grupos de Interés:** Proceso utilizado por una organización para lograr un conceso y generar compromiso, con sus grupos de interés sobre sus necesidades y expectativas.
- **Debida diligencia:** Contexto de los Estándares Global Reporting Initiative - GRI "debida diligencia" que hace referencia al proceso de identificación, prevención, mitigación y explicación de cómo una organización aborda sus impactos negativos potenciales y reales que pueden afectar a sus grupos de interés.
- **Diálogo:** Debate destinado a producir un resultado.
- **Enfoque diferencial:** Tiene un doble significado, por un lado es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

- **Expectativas:** Se refiere a la esperanza o anhelo que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al ministerio. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Grupos de interés:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los que interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
- **Grupos de valor:** Pertenecen al subconjunto de grupo de interés, correspondiente a aquellos actores que son clientes, usuarios o destinatarios de los productos, trámites o servicios que genera la Entidad.
- **Grupo social infrarrepresentado:** Población que, visto el número de representantes que existe en una sociedad determinada, tiene menos opciones de expresar sus necesidades y opiniones económicas, sociales o políticas. Los grupos específicos incluidos en esta definición no son uniformes para cada organización. Una organización identifica los grupos relevantes en función del contexto operativo.
- **Grupo étnico:** Aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal auto reconocimiento, no es un obstáculo para que sean y se identifiquen como colombianos, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales, los palenqueros y los rom.
- **Grupo vulnerable:** Conjunto o subconjunto de personas que reúnen alguna condición o característica física, social, política o económica específica que, hace que el grupo tenga una mayor posibilidad de sufrir riesgos o impactos en dichos aspectos, generados por las operaciones de la organización. Los grupos vulnerables pueden ser: los niños, los jóvenes, los ancianos, las personas con discapacidad, los veteranos de guerra, las personas desplazadas internamente, los refugiados o refugiados repatriados, los pueblos indígenas y las minorías étnicas, entre otros.
- **Identidad de género:** Forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que se nace.
- **Impacto:** En los estándares GRI, es el efecto que una organización tiene sobre la economía, el medio ambiente o la sociedad, lo que a su vez puede indicar su contribución (positiva o negativa) al desarrollo sostenible, puede hacer referencia a sensaciones positivos, negativos, reales, potenciales, directas, indirectas, a corto plazo, a largo plazo, intencionadas o no intencionadas. Los impactos sobre la economía, el medio ambiente o la sociedad también pueden estar relacionados con las consecuencias para la propia organización. Por ejemplo, un impacto sobre la economía, el medio ambiente o la sociedad puede que dé lugar a consecuencias para el modelo de negocio de la organización, su reputación o su capacidad para alcanzar sus objetivos.
- **LGTBI:** Siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual y transgénero,

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

que además es un movimiento que se conformó por la lucha de derechos de igualdad para las comunidades sexuales minoritarias.

– **Mapeo de grupos de interés:** Consiste en identificar a los actores interesados en la entidad, a partir de los siguientes cuestionamientos: ¿quiénes se interesan por la entidad?; ¿a quiénes impacta la operación de la entidad?; y ¿quiénes ejercen influencia sobre la misma? A partir de las respuestas a estas preguntas, se establece una lista de actores que se deben agrupar, priorizar y delimitar, respecto a factores como el impacto, la naturaleza y los intereses que tienen respecto a la entidad. El mapeo de grupos de interés es el primer paso para realizar una adecuada caracterización de los mismos.

– **Mecanismos de participación ciudadana:** De acuerdo a lo señalado por la Constitución Política de Colombia en su artículo 103, se exceptúa el voto, son considerados como mecanismos de participación ciudadana: la iniciativa popular y normativa ante corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto.

– **Niveles de participación ciudadana - NPC:** Grados de participación ciudadana en los que se puede categorizar una actividad, de acuerdo con los escenarios y propósitos a los que se dirige, respecto a las diferentes etapas de la gestión pública.

– **Participación ciudadana - PC:** Inclusión de forma activa de los grupos de interés en los diferentes procesos de la Entidad, implica la voluntad individual de involucrarse en dichos procesos. En Colombia, por ser un Estado social de derecho, democrático y participativo, y conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, que permita a los ciudadanos conocer toda la información de su interés de manera clara y a tiempo. La PC supone la existencia de; (a.) individuos y los grupos que intervienen en actividades públicas para hacer valer sus intereses sociales, (b) espacios y mecanismos de articulación entre el Estado y los diversos actores, y (c) instrumentos y procedimientos gubernamentales puestos a disposición de los ciudadanos y los grupos que permita facilitar su intervención en los asuntos públicos.

– **Percepción:** Conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

– **Rendición de cuentas - RdC:** Obligación permanente tanto de entidades como de los servidores públicos durante todas las etapas de la gestión, por ello, todo el año, en cada vigencia, debe existir actividades de rendición de cuentas. Así, en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 se da una definición: es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los Ciudadanos, la sociedad civil, a otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. De igual forma la ley ordena que la rendición de

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

cuentas promueva el control social a la gestión para garantizar el derecho de los ciudadanos a la participación. Por lo tanto, se establece que; la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

– **Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, y se genera una manifestación de haber encontrado lo que se buscaba.

5. MARCO NORMATIVO DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

- ✓ 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 objeto de erradicar la corrupción.
- ✓ Decreto 2591 de 1991, por el cual se reglamenta la acción de Tutela consagrada en el Artículo 86 de la Constitución Política.
- ✓ Ley 134 de 1994: "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".
- ✓ Decreto 306 de 1992, por el cual se reglamenta el Decreto 2591 de 1991.
- ✓ Decreto 1382 de 2000, por el cual se establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
- ✓ Ley 393 de 1997, por la cual se desarrolla el Artículo 87 de la Constitución Política.
- ✓ 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.
- ✓ Ley 152 de 1994, por la cual se establece la Ley orgánica del plan de desarrollo.
- ✓ 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.
- ✓ Ley 150 de 2007, por la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- ✓ Ley 850 de 2003: "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- ✓ 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".
- ✓ 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".

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

- ✓ Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

Otros Documentos referencia

- ✓ Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC.
- ✓ Manual Operativo del Modelo Integrado Gestión – MIPG.
- ✓ Guía ABC de la Ley 1757 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ Guía para Realizar la Consulta Pública en el Proceso de Producción Normativa del Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Cartillas de Administración Pública No. 4. Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional, de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP.
- ✓ Manual de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Norma ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

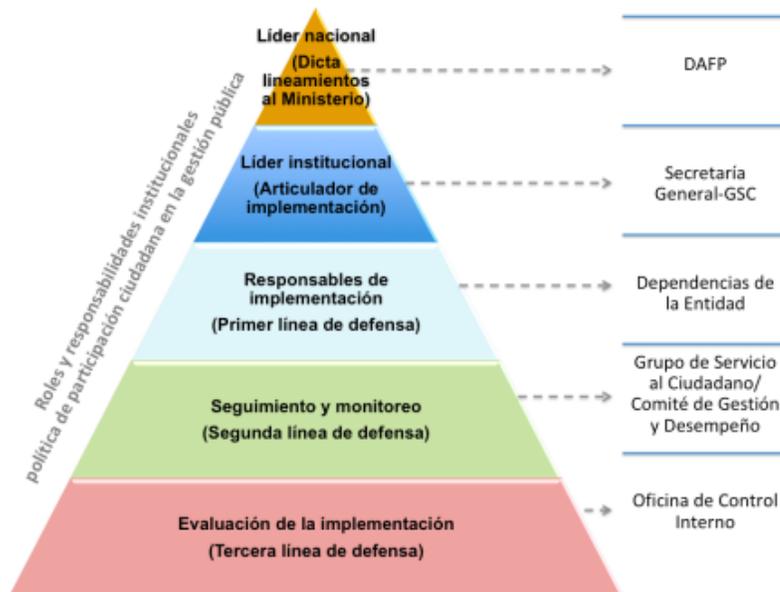
En fundamento a lo establecido en la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” y siguiendo las directrices de la política de gestión y desempeño institucional “Participación Ciudadana en la Gestión Pública” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, DISTRISSEGURIDAD tiene la obligación de garantizar la incidencia efectiva de sus grupos de interés en todo el ciclo de la gestión pública (diagnostico, formulación, ejecución y evaluación), que incluye la rendición de cuentas, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana. Para su cumplimiento, el Grupo de Servicio al Ciudadano debe liderar la:

- ✓ Formulación anual de un plan que articule las estrategias de participación ciudadana para fomentar el diálogo como mecanismo de interacción con los grupos de interés, que facilite y promueva la participación de las personas en los asuntos de competencia de la entidad, en los términos de la Ley 1757 de 2015 y de acuerdo con los lineamientos que se definen en este Manual.
- ✓ Conformación y capacitación de un equipo de trabajo que lidere la planeación e implementación de la participación en la entidad, a través de la designación de “Enlaces de Participación” por cada una de las dependencias.
- ✓ Definición, documentación y socialización de los roles y responsabilidades institucionales para la promoción de la participación ciudadana en la Entidad.
- ✓ Identificación y documentación de las buenas prácticas internas de participación ciudadana, que contribuyan a la gestión del conocimiento de los de los servidores públicos y contratistas y la mejora de los procesos.
- ✓ Realización de seguimiento a las acciones de participación ciudadana que realicen las dependencias y evaluar las condiciones institucionales para su implementación, en aras de garantizar el ciclo de mejoramiento continuo.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES PARA LA PROMOCION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

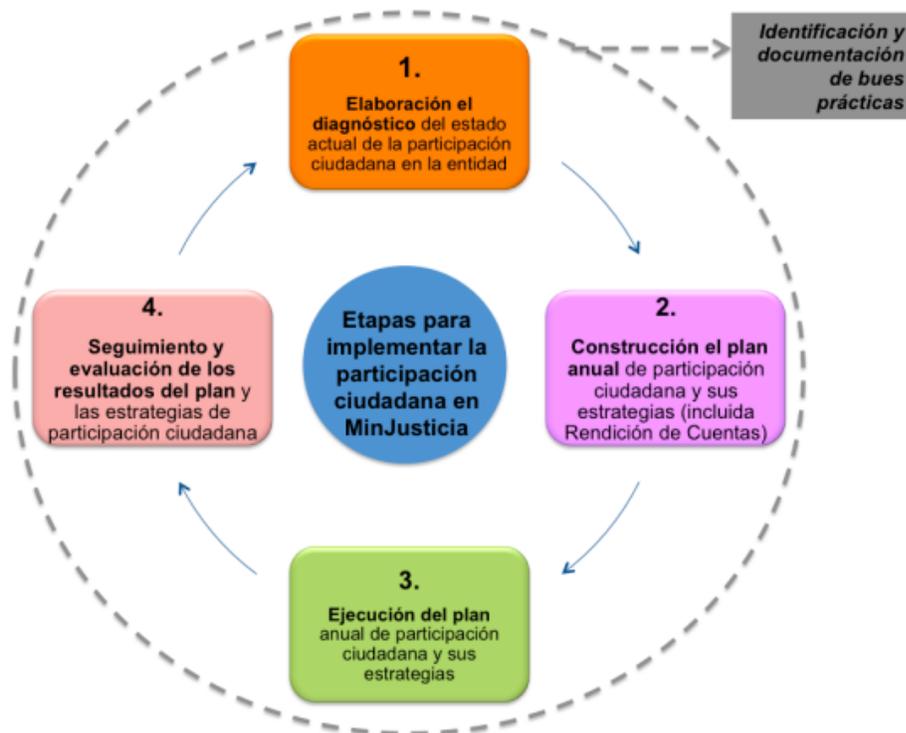
A continuación, se presentan los roles y responsabilidades institucionales para la promoción de la participación ciudadana en la Entidad, los cuales son de obligatoria observancia y aplicación por todos los procesos de gestión establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de DISTRISSEGURIDAD:



ACTUALIZO Giovana Venegas Asesora SIG	APROBO Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	OFICIALIZO LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General
---	--	--

8. ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION INSTITUCIONAL

A continuación, se presentan los lineamientos para cada una de las etapas que se deben implementar para facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión institucional.



CONTINUA

9. LINEAMIENTOS PARA ELABORAR EL DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA ENTIDAD

El Grupo de Servicio al Ciudadano, bajo el rol de dependencia líder (Articulador) de la implementación de la política de participación ciudadana en la gestión pública a nivel Institucional (ver Roles y responsabilidades), anualmente y previo a la formulación del plan de participación, debe identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la ejecución de la política en la vigencia inmediatamente anterior por cada uno de los ciclos de la gestión, haciendo un diagnóstico de aspectos, tales como:

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

- Idoneidad de los canales que se emplearon por cada una de las dependencias de la Entidad para promover la participación ciudadana, de acuerdo con la caracterización de grupos de interés.
- Cumplimiento de las etapas de implementación de la participación ciudadana a nivel institucional, que se definen en este manual.
- Cumplimiento de los pasos que indica el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC.



Para la elaboración del diagnóstico del estado actual de la participación, se debe observar los siguientes insumos mínimos:

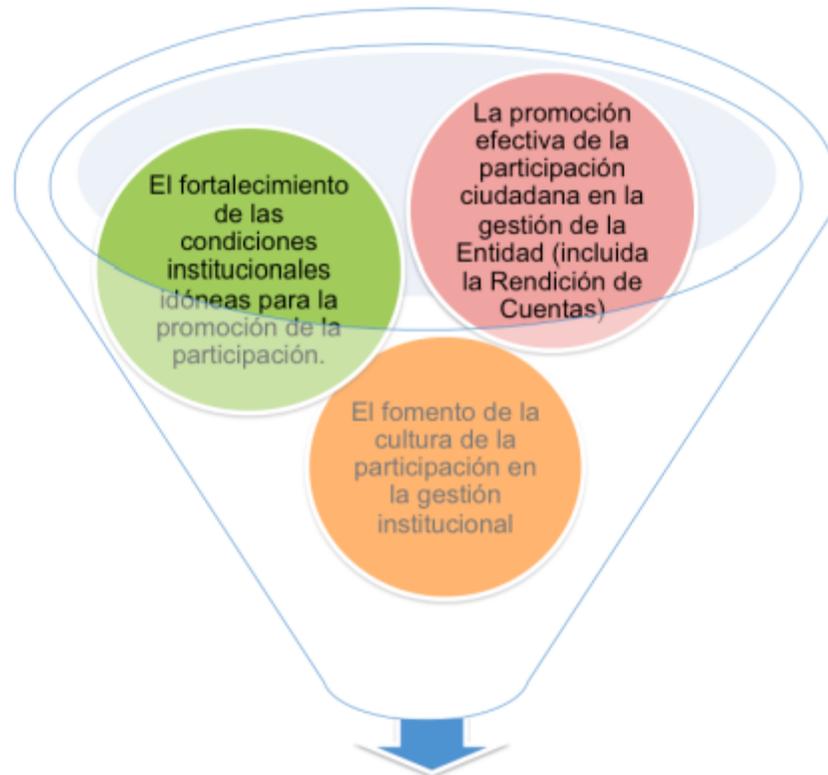
- Resultados de la aplicación de los autodiagnósticos de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Informes de las evaluaciones que sobre la materia haya realizado la Oficina de Control Interno.
- Resultados de la implementación del plan y las estrategias de participación ciudadana (incluido Rendición de Cuentas) en la vigencia anterior.

El Grupo de Servicio al Ciudadano tiene como deber registrar los resultados del diagnóstico dentro del "Documento de alineación estratégica e identificación de la situación actual de la relación con los grupos de interés" que se encuentra enunciado en la Caracterización del Proceso de Atención al ciudadano, Gestión de la Relación con los Grupos de Interés, y socializar los resultados al interior de la Entidad, a través de la intranet o el correo electrónico institucional; y presentar los datos más destacados ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

ACTUALIZO Giovana Venegas Asesora SIG	APROBO Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	OFICIALIZO LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General
---	--	--

10. LINEAMIENTOS PARA CONSTRUIR EL PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA Y SUS ESTRATEGIAS

El plan de participación ciudadana debe estar alineado al plan de acción y al plan estratégico institucional, e integrar las acciones en todos los niveles o grados de participación durante las fases de la gestión pública de la entidad. Además, es necesario identificar las instancias y los mecanismos de participación que pueden estar vinculados directamente con el que hacer administrativo, las funciones y la misión propia, con el fin de implementar mecanismos de diálogo con el objetivo de promover la interacción, comunicación, consulta y seguimiento a la gestión institucional por parte de los grupos de interés. Así mismo, el plan tiene que articular estrategias con acciones para:



Plan institucional de participación ciudadana

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

- ✓ Promoción efectiva de la participación ciudadana en la gestión: corresponde a todas a aquellas acciones de diálogo de doble vía con los grupos de interés que se pueden desarrollar para facilitar la participación ciudadana durante todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación). Algunos ejemplos de este tipo de acciones se presentan a continuación:
 - Foros virtuales o presenciales.
 - Participar en espacios de diálogo en las ferias de gestión, ferias de transparencia o expo gestión, ferias de servicio al ciudadano, etc.
 - Audiencias públicas participativas.
 - Ejercicios con grupos Focales.
 - Reuniones zonales
 - Mesas de trabajo temáticas.
 - Encuentros regionales.
 - Originar asambleas comunitarias.
 - Crear observatorios ciudadanos.
 - Realizar consejos o espacios formales de participación ciudadana.
 - Entrevistas con grupos de interés.
 - Habilitar la figura de defensor del ciudadano.
 - Habilitar espacios de diálogo a través de medios de comunicación virtual (Facebook Live, chat etc.).
 - Realizar programas de Tv y radio.

Las acciones de esta estrategia deben contemplar un enfoque basado en derechos humanos y articular la Estrategia de Rendición de Cuentas – RdC, la cual es liderada por la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad. Así mismo, debe contemplar como insumo para su construcción, las caracterizaciones de grupos de interés con que cuenta la entidad.

- ✓ Fortalecimiento de las condiciones institucionales para la promoción de la participación: incluye las acciones que se enfocan en superar los retos para avanzar en el cumplimiento de los requisitos metodológicos de cada uno de los niveles de madurez de la política de participación ciudadana en la gestión pública, establecidos por el Modelo Integrado de planeación y Gestión y que anualmente se evalúa a través del Formulario Único de Reporte a la Gestión – FURAG.
- ✓ Fomento de la cultura de la participación en la gestión: corresponde a todas aquellas acciones que, por iniciativa propia, la Entidad establece y desarrolla para promover una cultura organizacional que promueva e incorpore la participación para la toma de decisiones y la mejora continua.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

Pasos para la Construcción del Plan de participación Ciudadana

Paso 1. Conformación del equipo de trabajo: es liderado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, con la participación de las dependencias de la entidad, las cuales se constituyen en las productoras y ejecutoras de los espacios de participación que se desarrollarán con los diferentes grupos de interés de la Entidad. Para ello, cada dependencia deberá designar o ratificar (en caso de que ya exista) a un servidor público como "Enlace de Participación" para apoyar esta labor. Dicho enlace, será quien acompañe el proceso de reporte de seguimiento a la ejecución del referido plan.

Paso 2. Comprensión del proceso: el Grupo de Servicio al Ciudadano citará a los enlaces de participación de las dependencias a mesas de trabajo en el mes de enero de cada vigencia, para orientación y comprensión de los lineamientos para el diseño del plan.

Paso 3. Codiseño del plan: corresponde a la fase de estructuración de las actividades del Plan que se realiza entre los meses de enero a marzo de cada vigencia, con la colaboración inicial de las dependencias de la Entidad a través de los enlaces designados, y posterior puesta en consideración de la propuesta de plan a los grupos de interés, mediante un ejercicio de diálogo que permita recibir sus observaciones y aportes para el diseño del plan.

Las actividades que se diseñen deben identificar a qué grupo de interés va dirigida (según la caracterización de grupos de interés), el canal por el que se llevará a cabo (virtual, presencial o mixto), el lugar (ciudad) dónde se desarrollará y la fase del ciclo de la gestión pública al que corresponde. Así mismo, se debe indicar si las actividades diseñadas involucran instancias de participación legalmente establecidas.

Para la adecuada estructuración de las actividades, es necesario tener en cuenta que conforme lo establece el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, la Participación ciudadana se puede dar en cinco (5) Niveles, como lo son:

– **Nivel de consulta:** instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones de los grupos interesados como insumo para priorizar problemáticas o temas para rendir cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier ciclo de la gestión pública.

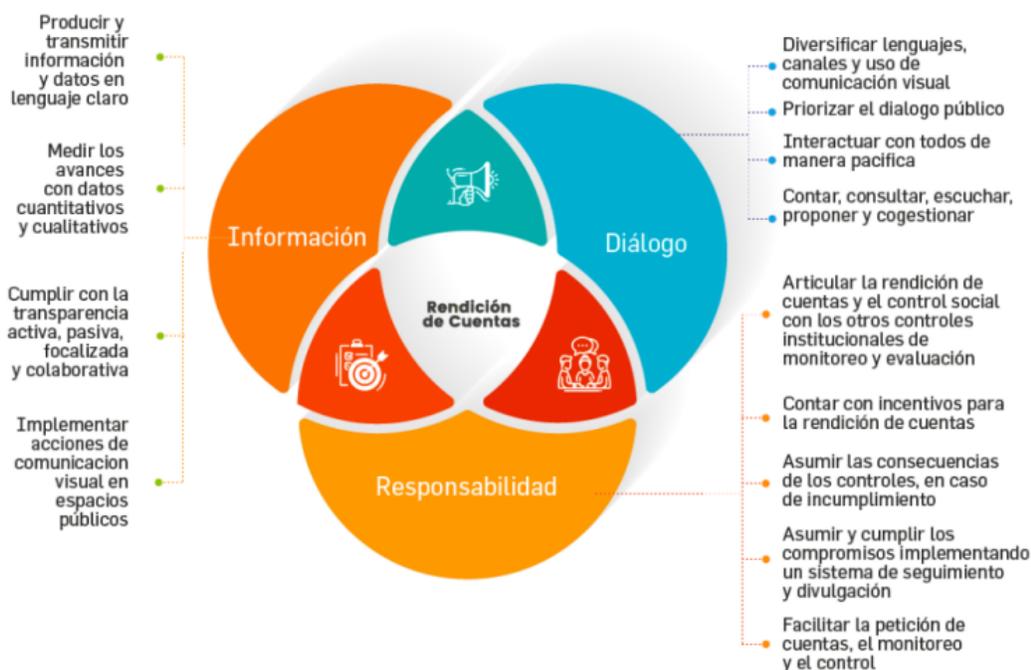
ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

– **Nivel de formulación participativa:** 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 puede implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación y el presupuesto participativo.

– **Nivel de 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, que aporta a 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.

– **Nivel de control y evaluación:** derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, y a su vez es una obligación de las entidades y organismos públicos de responder, y rendir cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y resultados de la gestión, así como sobre las garantías de derechos. 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. Dentro de este nivel de participación se encuentran las actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas, que para su formulación, implementación y seguimiento, debe cumplir los lineamientos específicos para entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional del Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, es la guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones metodológicas para desarrollar la rendición de cuentas. La RdC debe cumplir con los siguientes tres (3) elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión:

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General



– Nivel de participación en la información: 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.

A continuación, se presenta ejemplos de actividades de participación ciudadana por cada nivel de participación:

CONSULTA:

- Realizar encuestas a los grupos interesados y difusión de resultados de estas, para conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas de la gestión institucional.
- Convocar a los grupos interesados para identificar problemas de la gestión pública de la entidad, para el diseño y ejecución de dicho tipo de actividades se puede utilizar la metodología del DAFP " Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnósticos y planeación de la gestión pública"

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

CONTROL Y EVALUACION:

- Habilitar escenarios de diálogo (como: foros, encuentros, audiencias, etc.), para explicar y evaluar la gestión institucional ante la ciudadanía y/o grupos de interés, pueden ser a través de canales físicos, virtuales o mixtos.
- Promover la conformación de veedurías ciudadanas sobre la gestión de la entidad.
- Realizar audiencias de RdC.

FORMULACION PARTICIPATIVA:

- Habilitar escenarios de diálogo (como: foros, encuentros, audiencias, etc.), para construir participativamente políticas públicas nacionales (ejemplo: Política de Política Criminal), políticas institucionales (ejemplo: Política de Seguridad y Salud en el Trabajo), programas, proyectos, y planes (ejemplo: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), a través de canales físicos, virtuales o mixtos.
- Realizar ejercicios de diálogo para incorporar la visión y experiencia de los grupos interesados (desde una perspectiva de usuaria de servicios públicos) en el diseño, redefinición y mejora de la prestación de servicios y sus trámites.
- Realizar ejercicios de diálogo para incorporar la visión y experiencia de la ciudadanía (desde una perspectiva de usuaria de servicios públicos) en la construcción de manuales, procedimientos, procesos, etc.
- Para el diseño y ejecución de dicho tipo de actividades se puede utilizar la metodología del DAFP "Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la Gestión Pública", disponible en el siguiente enlace: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34271987.

EJECUCION O IMPLEMENTACION PARTICIPATIVA:

- Habilitar escenarios de diálogo (como: foros, encuentros, audiencias, etc.) a través de canales físicos, virtuales o mixtos, para identificar soluciones a problemáticas (públicas o institucionales) identificadas por la entidad que busca aprovechar la experiencia de la ciudadanía y/o grupos interesados sobre la temática.
- Hacer parte a los grupos de interés en convocatorias públicas y abiertas para el desarrollo de políticas, planes, programas, proyectos, y de la identificación de soluciones frente a problemáticas y desafíos sociales, comunicativos, entre otros.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

PARTICIPACION EN LA INFORMACION:

- Habilitar escenarios de diálogo (como: foros, encuentros, audiencias, etc.), para suministrar y/o socializar información sobre la gestión, planes, programas, políticas y proyectos de la entidad.
- Actualizar proactivamente la información de la Sección Transparencia y Acceso a la Información de la página web de la entidad.

Pasó 4 - Aprobación del plan: la propuesta de plan construida colaborativamente, será presentada, para aprobación del Comité de Gestión y Desempeño Institucional, a más tardar en el mes de abril de cada vigencia.

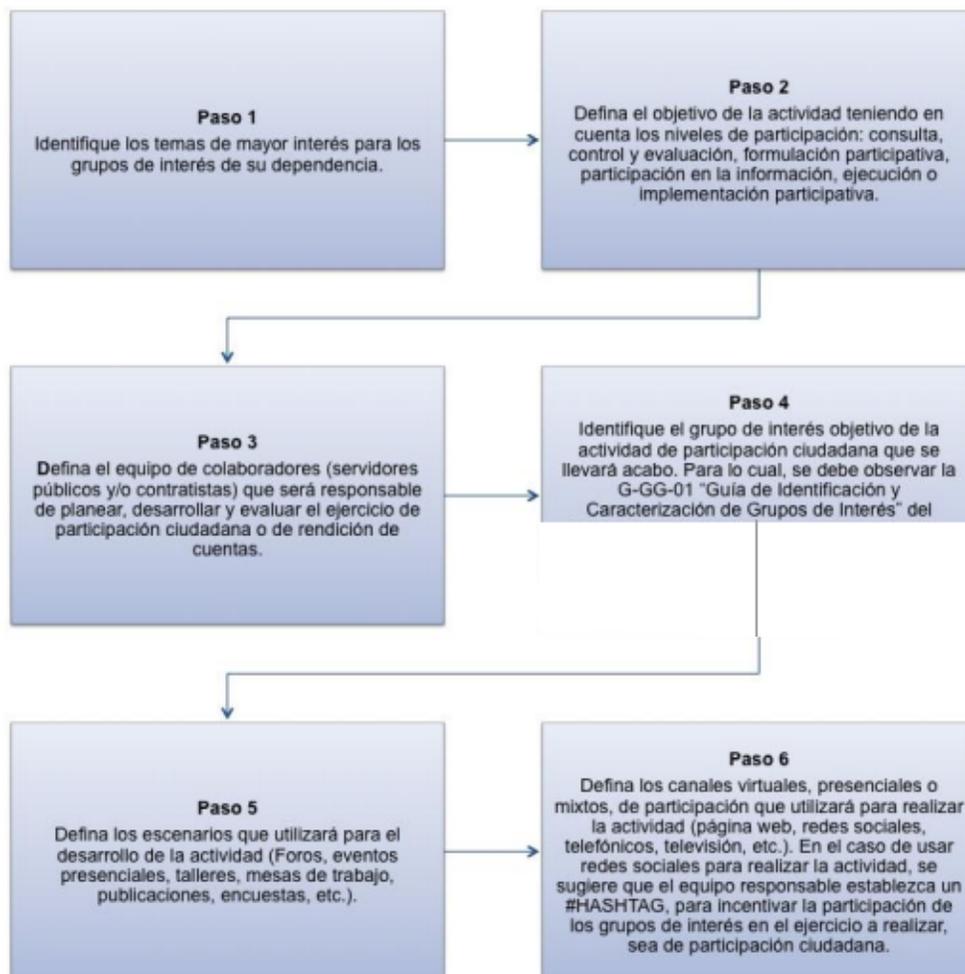
Pasó 5 - Divulgación del plan de participación y sus estrategias: una vez aprobado el plan éste debe socializarse al interior de la Entidad con los enlaces de participación de las dependencias. Así mismo, deberá ser publicado en la página web de la entidad para consulta de los grupos de interés.

11. LINEAMIENTOS PARA EJECUTAR EL PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA Y SUS ESTRATEGIAS

Para la implementación de las actividades de las estrategias "Fortalecimiento de las condiciones institucionales para la promoción de la participación" y "Fomento de la cultura de la participación en la gestión" se debe observar las demás directrices y recomendaciones establecidas en este Manual, en el MIPG y en las buenas prácticas sobre la materia.

Para el desarrollo de las actividades de diálogo con los grupos de interés que se incluyan dentro de la estrategia "Promoción efectiva de la participación ciudadana en la gestión" del plan, en cualquiera de los niveles descritos de este Manual, es necesario aplicar los lineamientos que se presentan a continuación:

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General



COPIA IMPRIMIDA

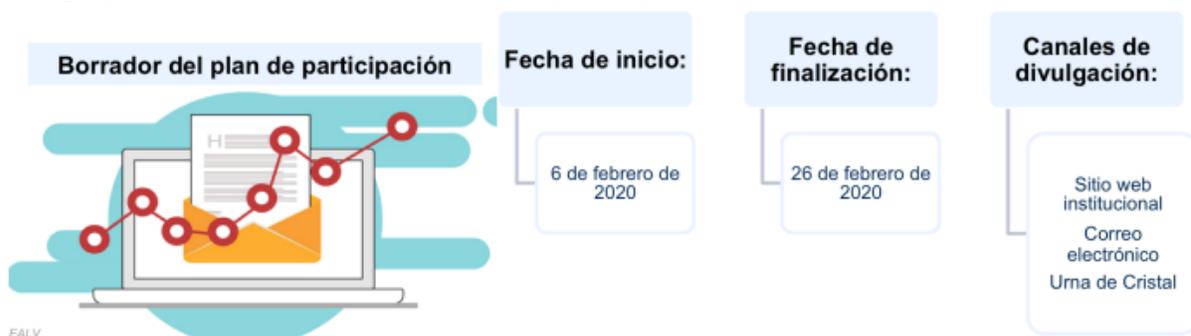
ACTUALIZO Giovana Venegas Asesora SIG	APROBO Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	OFICIALIZO LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General
---	--	--

12. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE PARTICIPACION – DIALOGO



FASE 1 – DIVULGACION DE LA INFORMACION

¿Qué divulgar? información que el grupo de interés debe conocer previamente al diálogo para que éste pueda hacer una participación efectiva.

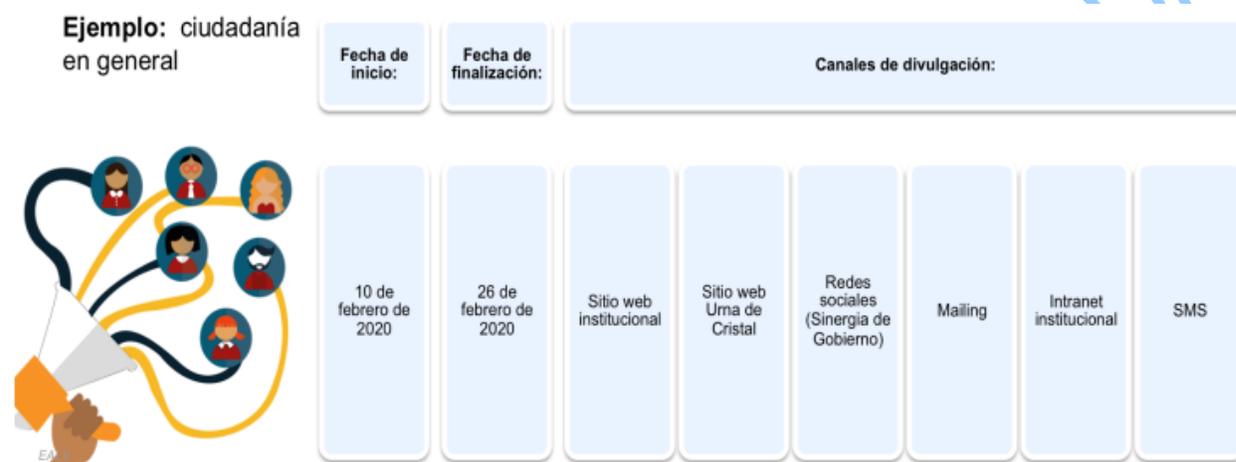


ACTUALIZO Giovana Venegas Asesora SIG	APROBO Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	OFICIALIZO LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General
---	--	--

FASE 2 – CONVOCATORIA A GRUPOS DE INTERES

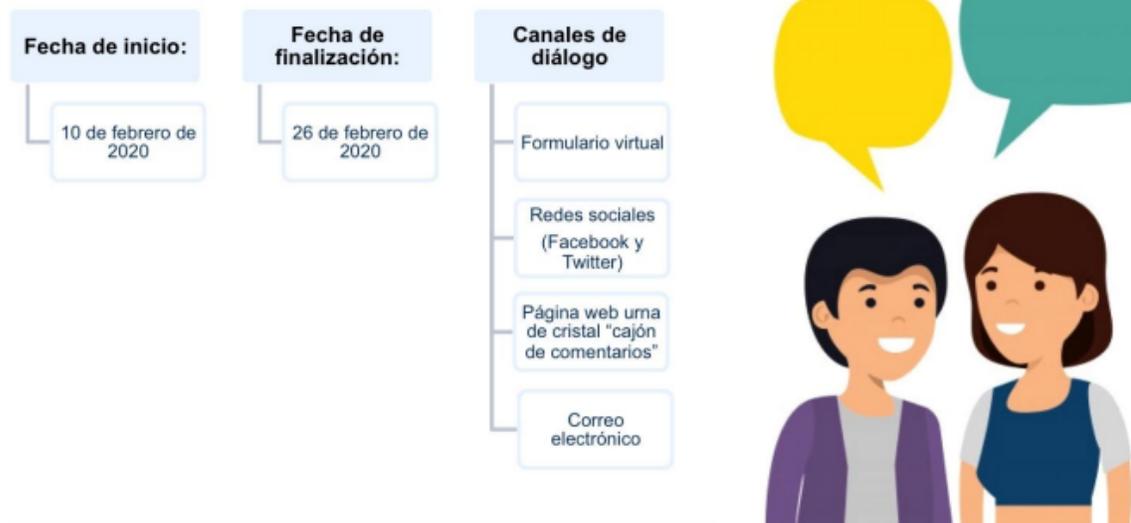
¿A quién convocar? Grupos de interés a los cuales este dirigida la actividad de participación ciudadana.

¿Qué canales usar? Aquellos que sean idóneos según las características del grupo de interés.



FASE 3 – DESARROLLO DEL DIALOGO

¿Cómo? A través de los canales definidos por la dependencia. La metodología de desarrollo de la actividad de diálogo dependen del canal a utilizar y la etapa del ciclo de la gestión que se vaya incidir.



ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

¿Debo medir la percepción del ciudadano sobre la actividad? Sí, la dependencia es autónoma en las preguntas a realizar, para ello puede utilizarse el modelo de encuesta disponible en: https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/Minjusticia_te_escucha

¿Dónde reporto los resultados de la medición de la percepción? En el informe anual del plan de participación que se envía a la Dirección General y a Planeación.

FASE 4 – PUBLICACION DE RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD

¿Cuándo? Finalizada la actividad.

¿Qué canales usar? Aquellos que sean idóneos según las características del grupo de interés.

¿Cómo? A través de documentos de informe que exponga los principales resultados y las evidencias de las fases de la actividad. El Grupo de atención al ciudadano remitirá informe modelo como insumo.

CANALES DE PUBLICACION:

- Redes Sociales
- Página Web
- Correos electrónicos
- Intranet Institucional

FASE 5 – RESPUESTAS A CIUDADANOS Y SEGUIMIENTOS A COMPROMISOS

Para cerrar el ejercicio de diálogo, cuando no se pudo hacer en tiempo real, es necesario dar respuesta a los ciudadanos. Los aportes se toman como "Sugerencias" por lo cual es autonomía de la Entidad acogerlos o no. Así mismo, si se deriva algún compromiso con el ciudadano, éste debe reportarse al Grupo de Atención al Ciudadano en el formato interno de reporte del plan y hacer seguimiento hasta su cierre.

Lineamientos para el monitoreo y evaluación de los resultados de la ejecución del plan y las estrategias de participación ciudadana

Los lineamientos que se presentan a continuación, aplican a las actividades de diálogo con los grupos de interés que se incluyan cada vigencia en el plan de participación ciudadana en cualquiera de los niveles descritos en este Manual.

a. **Monitoreo del plan:** el Grupo de Servicio al Ciudadano realizará monitoreo cuatrimestral al plan de participación ciudadana y sus estrategias, en el que verifica el avance y cumplimiento de las actividades allí registradas. Para ello, remitirá vía correo

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

electrónico las solicitudes de reporte a cada una de las dependencias de la Entidad que tengan actividades dentro del plan de cada vigencia, quienes deben informar los resultados de los ejercicios realizados.

b. Solicitud de modificaciones a las actividades del plan: en caso de requerirse la modificación o eliminación de alguna de las actividades que se incluyan dentro del plan, la dependencia responsable de su ejecución debe remitir la justificación y el detalle del ajuste requerido a través de memorando dirigido a la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano para su análisis y respuesta, siempre y cuando la actividad se encuentre en términos, de lo contrario deberá hacerlo antes de la fecha de su vencimiento.

c. Socialización de avances del plan: el Grupo de Atención al Ciudadano debe presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad, el seguimiento al plan de participación mínimo una (1) vez al año. Así mismo, dicha dependencia debe publicarlo en la página web de la entidad: Cuatrimestralmente con los seguimientos consolidados. – Anualmente un (1) informe de seguimiento al plan (un mes posterior a la finalización de la última actividad) que incluye conclusiones globales, recomendaciones para la siguiente vigencia y buenas prácticas de la ejecución (en caso de identificarse).

d. Evaluación del plan: la evaluación independiente de la implementación de la política de participación ciudadana en la gestión institucional de la entidad, será realizada por la Oficina de Control Interno en su rol de tercera línea de defensa, de acuerdo con los lineamientos del MIPG.

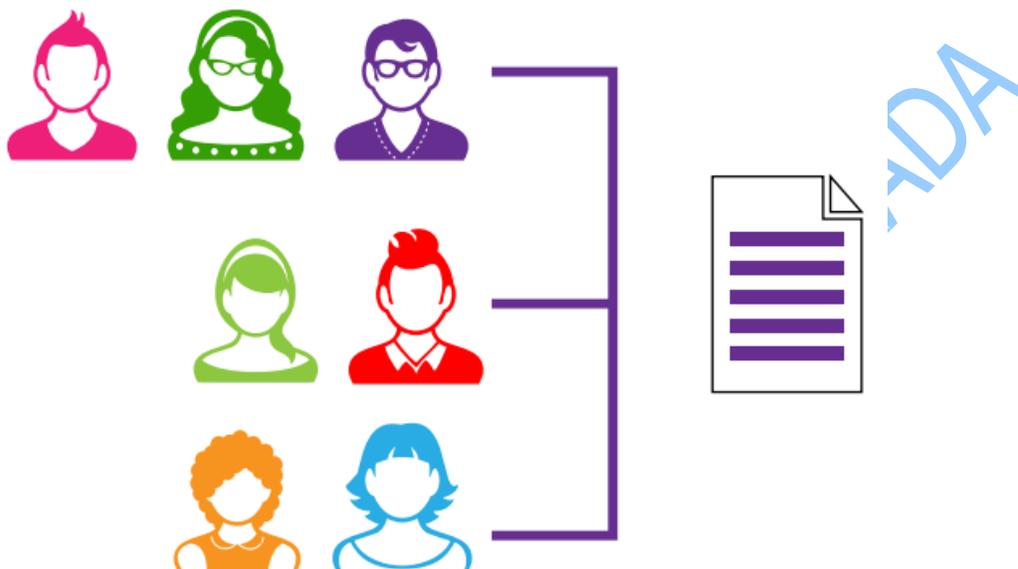
e. Acciones de mejoramiento: la Entidad debe implementar acciones de mejoramiento resultado de la evaluación del plan y las estrategias de participación ciudadana.

Documentación de las buenas prácticas identificadas en la ejecución del plan de participación ciudadana y sus estrategias

Con el propósito de facilitar el aprendizaje, propiciar el desarrollo de acciones para compartir el conocimiento entre los servidores y contratistas de la Entidad, y con el objetivo de garantizar su apropiación y aprovechamiento, las buenas prácticas de gestión que se identifiquen en la formulación, ejecución y seguimiento al plan de participación ciudadana y sus estrategias, serán documentadas en el informe final de ejecución del plan. Así mismo, se socializarán con los enlaces de las dependencias de la Entidad, para promover la cultura de participación en la gestión y de retroalimentación, en aras de generar mejores productos o servicios para grupos de interés.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

13. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION CIUDADANA



- ✓ **Acción de Tutela:** mecanismo que ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (Art. 86 de la Constitución Política de Colombia - CPC). Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. Este derecho está reglamentado por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.
- ✓ **Acción de Cumplimiento:** recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

- ✓ **Acciones Populares y de Grupo:** mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998).
- ✓ **Derecho de Petición:** mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma Verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles.
- ✓ **Solicitud de Información:** cuando un(os) ciudadano(s) solicita(n) a las autoridades que den a conocer las acciones realizadas frente a un caso específico, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias o faciliten el acceso a documentación que reposa en la entidad, el término para responder es de 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. Si lo solicitado requiere búsqueda de documentos, la entidad correspondiente debe informar al peticionario la imposibilidad de dar respuesta en el término establecido, explicando los motivos y estableciendo una fecha de respuesta en un término no mayor a 3 meses.
- ✓ **Queja:** cuando un ciudadano pone en conocimiento de las autoridades respectivas, las conductas irregulares de los funcionarios o de los particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación un servicio público.

El artículo 81 de la Ley Antitrámites (Ley 962 de 2005) indica que:

“Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables”.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

Para realizar una queja ante DISTRISSEGURIDAD, usted debe:

1. Enviar la información sobre el hecho sobre el que desea quejarse, de la manera más completa y exacta posible, a través del área de "Atención al Ciudadano" del sitio web de DISTRISSEGURIDAD www.distrisseguridad.gov.co
2. Para tramitar su queja, diligencie los campos marcados con el asterisco.
3. Cuando complete los datos, haga clic en Enviar. **Alex pagina web**

- ✓ **Reclamo:** cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.
- ✓ **Habeas Data:** mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitirsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

Términos para resolver un Derecho de Petición

Teniendo en cuenta la clase de petición que usted haga, ésta deberá ser resuelta dentro de los siguientes plazos (Sentencia C-818/11):

- ✓ **Peticiones de interés general o particular:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fechas de su radicación.
- ✓ **Consultas:** Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
- ✓ **Peticiones que se realicen con el propósito de consultar u obtener documentos que reposen en los archivos de la entidad:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

Contenido de las peticiones:

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- ✓ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de contacto o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Deberes de los ciudadanos:

Según el Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las entidades públicas, los siguientes deberes:

- ✓ Acatar la Constitución y las leyes.
- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

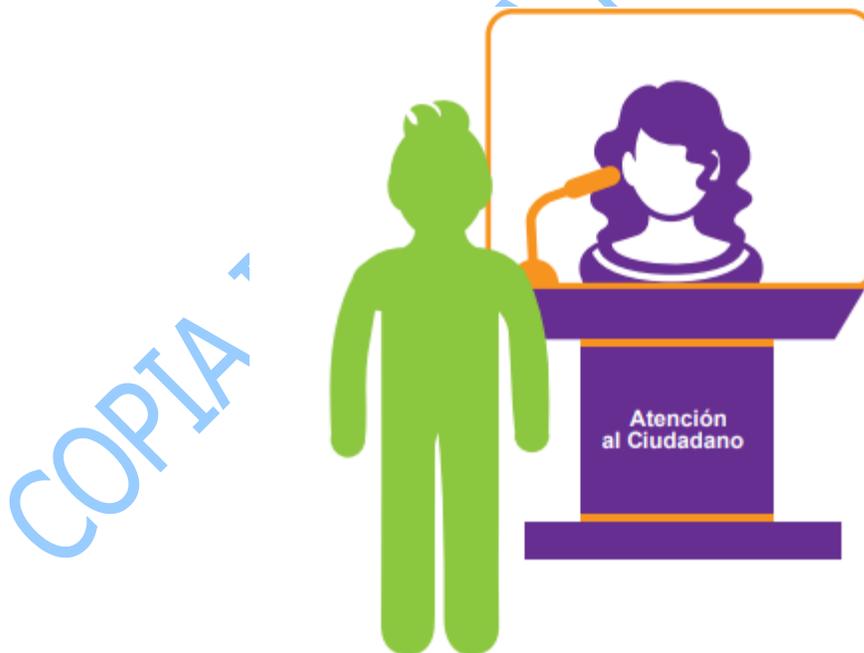
Deberes de las entidades en la atención al público

Los funcionarios de las entidades públicas tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes (Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011):

- ✓ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

- ✓ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
- ✓ Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- ✓ Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- ✓ Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

14. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA PARA LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LA GESTION PÚBLICA



LADA

Los ciudadanos de manera individual o colectiva, pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control en la prestación de los servicios y ejecución de los recursos de inversión del Estado. Así mismo, las entidades pueden realizar las acciones necesarias que les permita involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 32 de la Ley 489 de 1998). Para el logro de lo anterior, se cuenta con los siguientes mecanismos:

- ✓ **Audiencias Públicas:** Se convocan cuando la administración lo estime conveniente y oportuno, en ellas se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de una entidad, especialmente cuando medie la afectación de derechos o intereses colectivos. Sirve como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos.
- ✓ **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo que le permite a los ciudadanos, de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

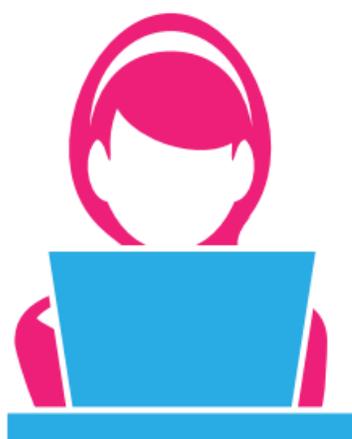
pública (Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público).

- ✓ **Cabildo Abierto:** Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales (JAL), para que los habitantes puedan participar en la discusión de los asuntos de interés para la comunidad.
- ✓ **Iniciativa Popular:** Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de normas (ley, ordenanza, acuerdo o resolución) y de acto legislativo ante las corporaciones competentes (nacional o territorial), según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.
- ✓ **Referendo:** Es la convocatoria que se hace a los ciudadano para que aprueben o rechacen un proyecto de norma jurídica o deroguen una norma ya vigente.

COPIA IMPRESA NO COMERCIAL

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

15. ESPACIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA



- ✓ **Espacio de participación:** e-Democracia
Enlace <http://www.distrisseguridad.gov.co/web/guest/e-democracia>
Objetivo: e-democracia es un espacio donde usted como ciudadano puede participar de manera activa en la construcción y/o seguimiento a políticas, planes y programas, entre otros, desarrollados en DISTRISSEGURIDAD, así como en la discusión y consulta en línea, para la toma de ciertas decisiones.
Fechas disponibles para la participación: Cada que se vaya a tramitar un Proyecto de Ley.
- ✓ **Espacio de participación:** Sitio web
Enlace: www.distrisseguridad.gov.co
Objetivo: Brindar información oportuna y eficiente, de interés para la ciudadanía, sobre políticas, planes y actividades que realiza DISTRISSEGURIDAD.
Fechas disponibles para la participación: Toda la vigencia en curso.
- ✓ **Espacio de participación:** Fan page en Facebook, twitter, Instagram
Enlace: www.facebook.com/distrisseguridad
Objetivo: compartir con los colombianos las imágenes, noticias y novedades de la institución y conocer la opinión de todos los ciudadanos.
Fechas disponibles para la participación: Toda la vigencia en curso.

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General

- ✓ **Espacio de participación:** Twitter.
Enlace: [@distriseguridad](#).
Objetivo: Compartir con la ciudadanía en tiempo real, las noticias y novedades de la institución y conocer la opinión de todos los usuarios, los temas que les preocupan y la aceptación que tienen de las estrategias que implementa la entidad en pro de contribuir con la seguridad y convivencia ciudadana de la ciudad.
Fechas disponibles para la participación: Toda la vigencia en curso.
- ✓ **Espacio de participación:** Canal de Youtube.
Enlace: <https://www.youtube.com/user/distriseguridad>
Objetivo: Dar a conocer a través de videos, diferentes temas y noticias de DISTRISSEGURIDAD.
Fechas disponibles para la participación: Toda la vigencia en curso.
- ✓ **Espacio de participación:** Blog.
Enlace: <http://distriseguridad.wordpress.com/>
Objetivo: Conocer las opiniones de los ciudadanos sobre un tema que se ponga a su consideración.
Fechas disponibles para la participación: En el momento en que se publicó un tema para compartir y debatir.
- ✓ **Espacio de participación:** Instagram.
Enlace: [@distriseguridadctg](#)
Objetivo: Conocer las opiniones de los ciudadanos sobre un tema que se ponga a su consideración y compartir noticias.
Fechas disponibles para la participación: Toda la vigencia en curso.
- ✓ **Espacio de participación:**
Enlace o ubicación: <http://www.distriseguridad.gov.co/web/guest/evaluacion-del-servicio1>
Objetivo: La encuesta de la página web está publicada con el objetivo de conocer la opinión de los usuarios frente a nuestros servicios y así tomar los correctivos que sean del caso.
Fechas disponibles para la participación: en los tiempos programados para realizar la encuesta.

ACTUALIZO Giovana Venegas Asesora SIG	APROBO Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	OFICIALIZO LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General
---	--	--

✓ **Espacio de participación:** Rendición de cuentas

Enlace o ubicación: www.distriseguridad.gov.co

Objetivo: La **rendición de cuentas** es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión de la entidad". Se publica anualmente las estrategias de anticorrupción, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de fomentar la transparencia en su gestión institucional y mejorar la prestación de sus servicios y entrega de sus productos a los grupos de valor, con oportunidad, calidad e innovación.

Fechas disponibles para la participación: en los tiempos programados para realizar la rendición.



16. ESTRATEGIAS DE PARTICIPACION CIUDADANA

ITEM	ESTRATEGIA	DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA	ACTIVIDAD
1	Información y comunicación para la promoción de la participación ciudadana.	Se identifica la necesidad de implementar una estrategia de comunicación sectorial que vaya más allá de acciones informativas y que permitan fortalecer los canales de participación con las ciudadanía y grupos de valores apuntando a	Reuniones de la entidad con las juntas de acción comunal por localidades. <ul style="list-style-type: none"> De manera presencial 30 a 50 PAX
ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO	
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General	

		general mejoras continuas en los planes, programas y proyectos de la entidad.	
2	Fortalecimiento para la participación ciudadana	Se identifica los espacios y escenarios con las comunidades, a partir de esto se debe promover la participación ciudadana en los procesos de planes y desarrollo en los planes, programas y proyectos que se construyen en la entidad espacios, espacios virtuales y presenciales.	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización pag web-redes sociales. • Reuniones con los líderes de las comunidades.
3	Fortalecimiento con grupos de valores	Se identifica la necesidad de espacio y de interacción institucional con los grupos de valores.	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión con los organismos de seguridad
4	Rendición de Cuenta	Identificación de escenarios para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuenta que involucren grupos de valores con la ciudadanía con componentes diferenciales e incluyentes presencial o virtuales.	<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuenta de la entidad • Rendición de cuenta de la alcaldía • Rendición de cuenta del concejo.
5	Socialización de los proyectos ejecutados	Es necesario identificar escenarios y espacios para el cumplimiento de las metas de los programas y proyectos que son entregados a los grupos de valores de tal manera que permitan a la ciudadanía en general las entregas de los proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de proyectos ejecutados <ol style="list-style-type: none"> 1. Cámaras 2. Alarmas 3. Garita 4. Caí 5. Motos 6. Dotación guardianes de playa.

Este manual se aprueba y se firma el día trece (13) de Diciembre de 2022.

LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN
Director General

ACTUALIZO	APROBO	OFICIALIZO
Giovana Venegas Asesora SIG	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	LUIS ENRIQUE ROA MERCHAN Director General