

# PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Participación ciudadana Oficina Asesora de Planeación



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
INTEGRACIÓN SOCIAL  
Instituto Distrital para la Protección  
de la Niñez y la Juventud

Con el fin de promover la participación ciudadana en la planeación, implementación y el seguimiento y evaluación de la política pública, la ejecución de los recursos públicos y la consolidación de espacios de Control Social, el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON- ha elaborado el Plan Institucional de Participación (2018 – 2019) que no sólo contribuya a mejorar la atención al Ciudadano sino promover los diferentes escenarios de interacción, comunicación, acceso a la información y seguimiento. De esta manera, la razón de este documento es consolidar los principales aspectos que se deben llevar a cabo en el Instituto para el desarrollo de la participación ciudadana.

**OBJETIVO:** Estipular las acciones institucionales concernientes a promover y fortalecer la participación de la ciudadanía, generar los canales de comunicación en doble vía para la mejora continua de la oferta de servicios, mejorar los niveles de credibilidad de la ciudadanía ante el Instituto, impactar de manera favorable la imagen institucional y fortalecer las prácticas de buen gobierno y lucha anticorrupción.

### **PROMOVER Y FORTALECER LA PARTICIPACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CIUDADANÍA.**

La realización de los espacios de participación ciudadana ha marcado un punto de referencia en los ejercicios de democratización de las diferentes entidades e Institutos del Estado. En efecto, dichos espacios de participación ciudadana no sólo han contribuido a reforzar la atención al Ciudadano sino el fortalecimiento en la implementación de la política pública, la ejecución de los recursos públicos y la consolidación de espacios de Control Social y Rendición de Cuentas. De este modo, se vislumbran como escenarios de suma importancia para implementar las prácticas de Buen Gobierno, Lucha Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

“Las entidades públicas del orden nacional y territorial deben formular un plan institucional anual para promover la participación ciudadana, para lo cual se diseñarán acciones en todos los niveles o grados de participación durante todas las fases de la gestión pública. Además, se deberán identificar las instancias y los mecanismos de participación que pueden estar vinculados directamente con el quehacer administrativo, las funciones y la misión propia institucional, con el fin de implementar mecanismos de diálogo con el objetivo de promover la interacción, comunicación, consulta y seguimiento de políticas públicas a nivel nacional y territorial”.

Ahora bien, el IDIPRON ha venido desarrollando una serie de acciones de participación ciudadana en las diferentes etapas de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública que atiende las dinámicas de la calle y que trabaja por el goce pleno de los derechos de las Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes en situación de vida en calle, en riesgo de habitarla o en condiciones de fragilidad social. En este sentido, se ha venido promoviendo e impulsado los mecanismos institucionales para facilitar la participación ciudadana mediante el acceso a la información, la planeación participativa y el control social a la gestión pública con el fin de tener insumos para la elaboración anual de los instrumentos de planeación del Instituto

En este sentido, se requiere de un proceso de alistamiento institucional que contenga las actividades y acciones que se deben realizar anualmente para dar respuesta a las necesidades propias del derecho a la participación ciudadana, tales como, un diálogo bidireccional entre el Instituto y la ciudadana, la publicación y divulgación de información, la consolidación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y la construcción de un plan de mejoramiento que permita evaluar la gestión del Instituto.

## **1. ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL.**

El IDIPRON desarrolla un proceso de preparación de los instrumentos para la planeación, implementación, seguimiento y evaluación del Instituto con el fin de dar respuesta clara y efectiva a las necesidades propias de la participación ciudadana, en este sentido, se lleva a cabo la identificación de la información necesaria para la formulación y el desarrollo de las diferentes actividades a realizar. En primer lugar, identifica la normatividad vigente en torno al derecho a la participación ciudadana; en segundo lugar; identifica aquella información que se debe suministrar y publicar para garantizar el acceso a la información; en tercer lugar; identifica los mecanismos por medio de los cuales la ciudadanía puede interactuar con el Instituto y, por último, identifica los espacios y estrategias de publicación y difusión de la información.

### **1.1 NORMATIVIDAD VIGENTE EN TORNO AL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

Hacer referencia a la normatividad es hablar de la garantía jurídica que tienen los ciudadanos para llevar a cabo su ejercicio de participación en las diferentes etapas de la gestión pública, por este motivo, es un derecho que, en este caso, las entidades e Institutos deben garantizar mediante acciones que promuevan la participación ciudadana en la toma de decisiones y ejecución de la gestión pública y el control político.

Según el artículo 270 (Constitución Política de Colombia 1991): “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”<sup>1</sup>; además, el artículo 78 (Ley 1474 de 2011), hace referencia a: “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. Para ello, podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”<sup>1</sup>.

#### **1.1.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991.**

- Art 20. Se garantiza la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, (...).
- Art 23. Derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, (...).
- Art 37. Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente (...).
- Art 74. Derecho a acceder a los documentos públicos (...).
- Art 79. Garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).
- Art 86. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar (...)

Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución sobre la Acción de Tutela (Decreto 2591 de 1991 / Decreto 306 de 1992 / Decreto 1382 de 2000).

- Art 103. Mecanismos de participación ciudadana: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato (...).
- Art 270. 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.

### **1.1.2 LEYES, DECRETOS Y ACUERDOS.**

- Ley 80 de 1993, sobre Contratación Estatal.
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación 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 fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento.
- Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos.
- 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 art. 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Capítulo VIII. Democratización y control social de la administración pública.

Art 33. Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Art 34. Ejercicio de control social de la administración. Cuando los ciudadanos decidan constituir mecanismos de control social de la administración, en particular mediante la creación de veedurías ciudadanas, la administración estará obligada a brindar todo el apoyo requerido para el ejercicio de dicho control.

Art 35. Ejercicio de la veeduría ciudadana. Para garantizar el ejercicio de las veedurías ciudadanas, las entidades y organismos de la administración pública.

- Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario.  
Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 1150 de 2007, modifica la Ley 80 de 1993 Contratación Estatal.
- CONPES 3654 de 2010, sobre la rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- 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.  
Decreto 2641 de 2012, Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano. Decreto 2482 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Acuerdo 13 del Concejo de Bogotá, de julio del 2000. Por el cual se reglamenta la participación ciudadana en la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control del Plan de Desarrollo Económico y Social para las diferentes Localidades que conforman el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 33 del Concejo de Bogotá de agosto de 2001. Por medio del cual se establece el Consejo Distrital de Juventud, los Consejos Locales de Juventud y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005 o Ley Antitrámites 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.
- Acuerdo 1423 del Concejo de Bogotá, de marzo de 2005. Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 278 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de agosto de 2008. Por el cual se fija el procedimiento para la elección de los dos delegados de las Redes de Veedurías Ciudadanas del Distrito Capital ante el Consejo Distrital de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 460 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de diciembre de 2008. Por el cual se actualiza el Consejo Distrital de Política Social, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1098 de 2006 y en el Acuerdo Distrital 257 de 2006.
- Decreto 503 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de noviembre de 2011. Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.
- 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.
- Decreto 2573 de la Presidencia de la República, de diciembre 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.
- 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.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto Distrital 652 de 2011 "Por medio del cual se adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales".
- Decreto Distrital 448 de 2007 "Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana".

- Decreto Distrital 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”

## **1.2 INFORMACIÓN A PUBLICAR.**

Conforme al derecho al Acceso a la Información y en cumplimiento de la normatividad vigente<sup>1</sup> se identificó la obligatoriedad del IDIPRON de poner a disposición de la ciudadanía y de los interesados la siguiente información:

### **1. MECANISMOS DE CONTACTO**

#### 1.1 Mecanismos para la atención al ciudadano

##### 1.1.1 Espacios físicos destinados para el contacto con el ciudadano

##### 1.1.2 Los teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax incluyendo el indicativo nacional e internacional

##### 1.1.3 Correo electrónico

institucional ([atencionciudadano@idipron.gov.co](mailto:atencionciudadano@idipron.gov.co))

##### 1.1.4 **Correo físico o postal. (Oficina Atención a la Ciudadanía Cra. 27 No 63b -07 . Bogotá D.C. Colombia.)**

##### 1.1.5 Enlace al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

##### 1.1.6 Base de datos por procesos y áreas

#### 1.2 Localización física, sucursales, horarios y días de atención al público.

#### 1.3 Correo electrónico para notificaciones

judiciales: ([notificacionesjudiciales@idipron.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@idipron.gov.co))

#### 1.4 Política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales

### **2. INFORMACIÓN DE INTERÉS.**

#### 2.1 Publicación de datos abiertos

#### 2.2 Estudios, Investigaciones y otras publicaciones

#### 2.3 Convocatorias | Comisión Nacional del Servicio Civil

#### 2.4 Preguntas y respuestas frecuentes

#### 2.5 Glosario

#### 2.6 Noticias

#### 2.7 Calendario de actividades

#### 2.8 Información para niños y niñas y adolescentes.

#### 2.9 Información adicional

### **3. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y TALENTO HUMANO**

#### 3.1 Misión y visión

#### 3.2 Funciones y deberes

#### 3.3 Procesos y procedimientos

#### 3.4 Organigrama

#### 3.5 Directorio de información de:

##### 3.5.1 Funcionarios públicos

##### 3.5.2 Contratistas

##### 3.5.2.1 SIDEAP

##### 3.5.2.2 SIGEP

#### 3.6 Directorio de entidades del sector

#### 3.7 Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés

3.8 Ofertas de empleo

3.9 Desarrollo Humano

#### **4. NORMATIVIDAD**

4.1 Normatividad de la Entidad

4.2 Normatividad de Orden Nacional SUIN: Sistema Único de Información Normativa

4.3 Normatividad de Orden Distrital: Régimen legal de Bogotá D.C

#### **5. PRESUPUESTO**

5.1 Presupuesto general

5.2 Ejecución presupuestal histórica anual: 2016 | 2015

5.3 Estados financieros

#### **6. PLANEACIÓN**

6.1 Políticas, lineamientos y manuales:

6.1.1 Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales

6.1.2 Manuales

6.1.3 Planes estratégicos, sectoriales e institucionales

6.1.4 Plan de Rendición de cuentas

6.1.5 Plan de Servicio al ciudadano

6.1.6 Plan Anti trámites

6.1.7 Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 - PAAC:

6.1.7.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

6.1.7.2 Estrategia de Rendición de Cuentas

6.1.7.3 Plan de Atención al Ciudadano

6.1.7.4 Plan de Acción 2017

6.2 Plan de Gasto público

6.3 Programas y Proyectos en ejecución

6.4 Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño

6.5 Participación en la formulación de políticas:

6.5.1 Sistema PQRS

6.5.2 Plan de Atención al Ciudadano

6.6 Informes de empalme

6.7 Balance Social

#### **7. CONTROL**

7.1 Informes de gestión

7.1.1 Informes de auditoría regular Contraloría

7.1.2 Informes de Gestión, Evaluación y Auditorías

7.1.2.1 Informe enviado al congreso/asamblea/concejo

7.1.2.2 Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General de la República o a los organismos de control territorial

7.1.2.3 Informe a los ciudadanos durante el ejercicio de rendición de cuentas

7.1.2.4 Informe a Organismos de inspección, vigilancia y control

7.2 Reportes de control interno

7.3 Planes de Mejoramiento

7.4 Entes de control que vigilan al sujeto obligado y mecanismos de supervisión

7.5 Información para población vulnerable: Políticas / Proyectos

7.6 Defensa judicial

7.7 Informe de Gestión

7.8 Informe de Empalme

7.9 Informe de Atención al ciudadano

7.10 Publicación del Informe de Encuesta de Sostenibilidad del Sistema de Control Interno

## **8. CONTRATACIÓN**

8.1 Publicación de la información contractual

8.2 Publicación de la ejecución de contratos

8.2.1 Contratos (Personas Jurídicas)

8.2.2 Contratos Prestación de Servicios (Personas Natural)

8.2.3 Tabla de Honorarios

8.3 Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras

8.4 Plan Anual de Adquisiciones | SECOP

## **9. TRÁMITES Y SERVICIOS**

9.1 Ingreso a Unidades de Protección Integral Modalidad Externado (OPA)

9.2 Ingreso a Unidades de Protección Integral Modalidad Internado (OPA)

## **10. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

10.1 Información mínima requerida a publicar artículos 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014

10.2 Registro de Activos de información - Activos de información tipo software

10.3 Índice de Información Clasificada y Reservada

10.4 Esquema de Publicación de Información

10.5 Programa de gestión Documental

10.6 Tablas de Retención Documental

10.7 Registro de Publicaciones

10.8 Costos de Reproducción

10.9 Mecanismos para presentar Quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado

10.10 Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

### **• MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La Constitución Política (Art.103) estableció los medios por los cuales la ciudadanía puede incidir en el ejercicio del poder político, es decir, se garantiza el derecho al Acceso a la Información y la Consulta, el Control Social a la Gestión institucional, la ejecución por colaboración ciudadana y la planeación participativa. Dichos mecanismos son:

- **Iniciativa popular:** Es el derecho de presentar Proyecto de Acto legislativo y de ley, Ordenanza de Acuerdo y Resolución y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, para que sean debatidos, modificados, aprobados o negados en la corporación pública respectiva
- **Referendo:** Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica (referendo aprobatorio) o derogue o no una norma que se encuentre ya vigente (referendo derogatorio).
- **Consulta Popular:** Institución mediante la cual, una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local es sometido a consideración del pueblo para que éste se pronuncie formalmente al respecto



Igualmente, los ciudadanos tienen derecho a acceder a los diferentes servicios que presta el Estado por medio de sus entidades e Institutos, por este motivo, y con el fin de garantizar el pleno ejercicio de sus derechos, se han desarrollado otra serie de mecanismos ciudadanos para acceder a la gestión pública.

De acuerdo al Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”, artículo 2º, el servicio a la ciudadanía se entiende como “(...) el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos (...)”. Sumado a esto, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), define el control social de la gestión pública como: “(...) una forma de participación que permite a los individuos y organizaciones de la sociedad influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar en que se desarrolla el proceso de gestión pública con el fin de regularlo, orientarlo y reorientarlo hacia el logro de los objetivos propuestos, la eficiente y transparente utilización de los recursos, la prestación equitativa de los servicios y el cumplimiento de los fines sociales del Estado” (pp.13-14).

- **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).
- **Acción de Tutela:** Mecanismo que le permite al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos. Este mecanismo lo 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).
- **Consulta:** Acción de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte del Instituto competente 30 días hábiles)
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte del Instituto competente 15 días hábiles).
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un Instituto. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte del Instituto 15 días hábiles)
- **Habeas Data:** Mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos del Instituto.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte del Instituto 15 días hábiles).
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte del Instituto 15 días hábiles)
- **Solicitud de información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al Instituto y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Instituto. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte del Instituto 15 días hábiles)
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional (Tiempo legal para emitir respuesta por parte del Instituto 15 días hábiles)
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):** es una herramienta virtual por la cual los ciudadanos pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.
- **Veedurías ciudadanas:** Mecanismo que permite a los ciudadanos de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio. Mecanismo de control social que le permite a la ciudadanía vigilar a las entidades e Institutos encargados de operar proyectos, programas o contratos que se ejecuten parcial o totalmente con recursos públicos.
- **Buzón de sugerencias:** Mecanismo que le permite al ciudadano opinar acerca de la gestión del Instituto.

- **CANALES DE PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

Son aquellos espacios por medio de los cuales, los ciudadanos, pueden interactuar con la entidad e Instituto, y pueden realizar trámites y solicitudes de servicios, información, orientación o asistencia con relación al ejercicio de sus funciones.

Los canales de atención dispuestos por el IDIPRON son:

- **Canal Presencial:**

Espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con el Instituto y, se cuenta con el siguiente punto de atención (horario de atención - lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:30 p.m).

**Puesto De Atención Al Ciudadano:** Consta de un puesto de trabajo en el área de administración documental donde se atienden los requerimientos de los Servidores Públicos, Entidades y/o Ciudadanía (Ubicación Carrera 27 A No. 63 B 07).

**Ventanilla:** El Instituto tiene a disposición 1 ventanilla en donde se presta los servicios de gestión de documentos, orientación, información, radicación, entrega de documentos atención personalizada, quejas y reclamos. La ciudadanía por medio escrito, pueden radicar peticiones de interés general o particular en el sistema de correspondencia Cordis, a través de la oficina de Administración Documental ubicada en la sede administrativa Cra 27 A No. 63 B 07.

**Buzón de Sugerencias:** Este canal está dispuesto en la entrada de del Instituto, en la sede administrativa, en las Unidades de Protección integral y convenios con el fin que la ciudadanía pueda dejar sus requerimientos de forma física.

- **Canal virtual:**

Herramienta que busca facilitar la interacción entre los ciudadanos y el Instituto mediante un acceso rápido a los requerimientos y/o solicitudes (no presencial).

**Correo institucional:** Medio por el cual podrá remitir sus inquietudes o interponer una queja o reclamo. [atencionciudadano@idipron.gov.co](mailto:atencionciudadano@idipron.gov.co).  
[notificacionesjudiciales@idipron.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@idipron.gov.co).

**PÁGINA WEB:** herramienta tecnológica donde el Instituto publica información y se pueda tener acceso a ella: gestión de la Institución, noticias, trámites y servicios, proyectos, acceso a la información en cumplimiento de la ley de transparencia, entre otra. url de la página web: <http://www.idipron.gov.co/>.

**Redes sociales:** Buscan difundir, informar, interactuar y generar el conocimiento e información institucional (actividades, eventos, campañas) que se produzca en desarrollo de los proyectos misionales.

Twitter: @idipronbogota.

Facebook: IDIPRON Bogotá.

**Soluciones:** Aplicativo online, donde el ciudadano podrá registrar Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información ante cualquier Entidad e Instituto del Distrito. Este se podrá acceder en la siguiente dirección <https://www.sdqsbogota.gov.co/sdq/index.jsp>

- **Canal telefónico**

**Conmutador:** Medio por el cual se reciben las llamadas de los ciudadanos y se direccionan a las dependencias que soliciten o con aquellas que por competencia deban atender sus requerimientos, en el número telefónico (571) 3779997.

**Línea De Atención Al Ciudadano:** Línea gratuita Nacional 018000113604 donde se presta atención telefónica, se resuelven y direccionan las solicitudes, trámites quejas y reclamos.

**Directorio IDIPRON:** Atención A La Ciudadanía  
[Http://Www.Idipron.Gov.Co/Contacto-Idipron](http://Www.Idipron.Gov.Co/Contacto-Idipron)

**Defensor del ciudadano:** Teléfono: 2112287,  
<http://www.idipron.gov.co/defensor-del-ciudadano-del-idipron>

## 2. PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Una vez realizada la identificación de la información necesaria para ejercer el derecho a la participación ciudadana (alistamiento institucional), el IDIPRON desarrollará un proceso de diseño anual de las acciones a realizar para promover los diferentes escenarios de interacción, comunicación, acceso a la información y seguimiento. De esta manera, se consolidan los principales aspectos que se deben llevar a cabo en el Instituto para el desarrollo de la participación ciudadana durante la planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública. Dichas acciones y actividades quedarán estipuladas y se les hará el respectivo seguimiento mediante el formato *FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN E-PLA-FT-003*.

- **PLANEACIÓN:** En el desarrollo de esta etapa, se busca promover y consolidar las propuestas y/o acuerdos conjuntos que permitan un diálogo bidireccional entre la administración pública y la ciudadanía para la formulación e implementación de la política pública. En primer lugar, estos escenarios de diálogo permitirán la participación ciudadana mediante la invitación a opinar a través de redes sociales sobre temas específicos de suma importancia para el Instituto, en segundo lugar, generar sensibilización y acciones afirmativas de alcance institucional realizando jornadas de reconocimiento de derechos, reuniones con líderes sociales y revisión y ajustes a la implementación de la Política pública y, por último, una jornada de promoción de participación y trabajo de grupo con jóvenes de IDIPRON.
- **IMPLEMENTACIÓN O EJECUCIÓN:** En el desarrollo de esta etapa, se busca promover el acceso a la información mediante la publicación y divulgación de todo lo relacionado a los procesos llevados a cabo por el Instituto. Por ello, y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), se realiza la publicación de los instrumentos de planeación del Instituto, la publicación de las invitaciones a opinar a través de las redes sociales sobre temas específicos del Instituto y sus resultados (Encuesta de Opinión Ciudadana y Encuesta de Satisfacción); la publicación de los documentos elaborados de las jornadas de sensibilización y acciones afirmativas institucionales; la información relacionada al desarrollo de los mecanismos de control social a la gestión pública y toda aquella información de interés para la ciudadanía. A su vez, se debe tener en cuenta en el desarrollo de esta etapa, todo lo relacionado a la participación y gestión interinstitucional en instancias locales y distritales donde el Instituto tenga participación; incentivar y apoyar los procesos de Participación Ciudadana y Control Social, tales como: Gobierno Escolar, Encuentros Ciudadanos, Observatorios Ciudadanos, Mesas de Pactos de la Veeduría Distrital, entre otros.
- **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** En el desarrollo de esta etapa, se busca fortalecer los mecanismos de control social a la gestión pública mediante la consolidación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y la construcción de planes de mejoramiento. Para ello, se van a realizar acciones con el fin de promover la participación y el acceso a la información mediante el desarrollo de espacios de diálogo y la presentación de las actividades desarrolladas por el Instituto y, de esta manera, generar conocimiento y control ciudadano y, por último, un proceso de evaluación y retroalimentación de las actividades registradas en este Plan Institucional de Participación.

Debe realizarse anualmente un Informe de Gestión que permita la consolidación de los seguimientos trimestrales y su análisis mediante el desarrollo de los procedimientos

Cabe resaltar, los ejercicios de promoción de los mecanismos de participación ciudadana pueden ser más amplios o ser agregadas actividades y/o acciones según la necesidad, los compromisos y la posibilidad de llevarlos a cabo por parte del Instituto.

Para culminar, cada ejercicio de participación ciudadana que promoverá anualmente el Instituto debe tener en cuenta las siguientes especificaciones con el fin de tener insumos para generar planes de mejoramiento:

- **Plan de participación ciudadana:** Direccionamiento de las actividades a realizar en las diferentes etapas de la gestión pública del Instituto.
- **Cronograma de actividades:** Definición de fechas de las actividades a realizar estipuladas en la Plan Institucional de Participación.
- **Convocatoria:** Identificar cual es la forma más efectiva para citar al público objetivo, realizar la invitación con tiempos prudentes para que los ciudadanos se puedan enterar y programar su asistencia.
- **Actividad a realizar:** Acciones a realizar para promover la participación ciudadana en los diferentes escenarios de interacción, comunicación, acceso a la información y seguimiento.
- **Seguimiento:** Proceso de observación a las acciones y actividades realizadas en torno a la participación ciudadana que sirven como insumos para los posteriores instrumentos de planeación del Instituto
- **Publicación:** Disponibilidad y divulgación en medios virtuales de la información que sea de relevancia para promover la participación y el control social mediante la socialización y discusión de los procesos y resultados. Dicha información debe publicarse y actualizarse en el link de transparencia de la página web del Instituto, en cumplimiento de las disposiciones consagradas en la ley 1712 de 2014 y en la Resolución 3564 de 2015.
- **Evaluación:** Ejercicio de retroalimentación de las etapas del proceso de Plan Institucional de Participación Ciudadana.

## BIBLIOGRAFÍA

Presidencia de la República - Departamento Administrativo de la Función Pública. “ABC de la ley 1757 de 2015. Estatuto de la Participación democrática en Colombia”. Consulta realizada en Septiembre de 2018, Disponible en la página web: [http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-08-16\\_Abc\\_ley\\_1757\\_2015\\_Estatuto\\_participacion.pdf/bd0387b5-7b63-4067-bbbf-ead2e16e0d5b](http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-08-16_Abc_ley_1757_2015_Estatuto_participacion.pdf/bd0387b5-7b63-4067-bbbf-ead2e16e0d5b)

Presidencia de la República - Departamento Administrativo de la Función Pública. “Participación, Transparencia y Servicio al ciudadano”. Consulta realizada en Septiembre de 2018, Disponible en la página web: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/biblioteca-virtual/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano>



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

INTEGRACIÓN SOCIAL

---

Instituto Distrital para la Protección  
de la Niñez y la Juventud

Participación ciudadana Oficina Asesora de Planeación