



Estrategia de Participación Ciudadana 2020



Actualización y reformulación:

Jorge Enrique Roncancio Cárdenas
Grupo de Servicio al Ciudadano

Orientación y supervisión:

Ángela María Díaz Medina
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Aprobado por:

Ángela María Díaz Medina
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Juan Fernando Casas Vargas
Coordinador Grupo de Comunicaciones y Prensa

Telly de Jesús Month Parra
Coordinador Oficina Asesora de Planeación

Contenido



1. [Introducción](#)
2. [Objetivos](#)
3. [Alcance](#)
4. [Normatividad](#)
5. [Mecanismos de participación ciudadana](#)
6. [Canales de comunicación](#)
7. [Desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana Ideam 2020](#)
8. [Términos y definiciones](#)
9. [Referencias bibliográficas](#)

Introducción



El concepto de participación involucra diferentes dimensiones en la esfera pública, el poder interactuar, conocer, colaborar y ser parte de las toma de decisiones, a través de distintos espacios, es clave para el desarrollo de un acercamiento entre el ciudadano y el Estado.

De acuerdo a la misionalidad del Ideam, la información técnica y científica que genera la entidad es de suma importancia para el ajuste y la generación de nuevas políticas ambientales en el territorio nacional, adicionalmente, coopera en la toma de decisiones por parte de sectores públicos, privados y ciudadanía en general.

Por lo tanto, la elaboración de la Estrategia de Participación Ciudadana 2020, se enfocó en generar mayor cercanía entre la entidad y la ciudadanía por medio de diferentes espacios donde se apropien de la información y la labor misional del Ideam.

Objetivos



Lograr que los servidores públicos del Ideam se apropien y pongan en práctica la Estrategia de Participación Ciudadana, a través de cada una de sus actividades, planes, políticas, proyectos y programas, con el propósito de socializar a la ciudadanía general los temas inherentes de la entidad.

Sostener una comunicación bidireccional con la ciudadanía frente a los servicios e información que compete al Ideam

Recopilar las evidencias de las actividades, documentos y eventos que se encuentren contemplado en el Plan de Participación Ciudadana de 2020.

Alcance

La Estrategia de Participación Ciudadana, es de impacto transversal, por lo cual se involucra a todas las dependencias de la entidad y su personal, también está dirigido a públicos diversos y a la comunidad en general que esté interesada en conocer, gestionar o participar de las políticas, planes y programas que son competencia del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales Ideam, para lograr una gestión efectiva que evidencie resultados satisfactorios y una excelente comunicación bidireccional entre las partes involucradas.

Normatividad



De acuerdo a la Constitución Política colombiana de 1991, en el artículo dos (2) indica que uno de los fines del Estado es servir a la comunidad y facilitar la participación en las decisiones que afectan su diario vivir. Por lo tanto, la participación ciudadana en todos los entes del Estado es de vital importancia para el fortalecimiento institucional y el desarrollo de la socialización de su objetivo misional.

Para la consolidación de la Estrategia de Participación Ciudadana 2020, el Ideam, se rige por la legislación existente y el marco jurídico que el Gobierno nacional ha dispuesto para dar cumplimiento a los derechos de acceso a la información y el logro de la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones de la administración pública, esto, a



Constitución Política colombiana de 1991

- Artículos: 1, 2, 13, 15, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 86, Capítulo III, Título IV (Artículos 103 – 106), Artículo 270, Artículo 377.

Leyes

- **Ley 57 de 1985.** “Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”.
- **Ley 87 de 1993.** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 99 de 1993.** “Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones”.



- **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 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 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 720 de 2001.** “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”.
- **Ley 734 de 2002.** “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- **Ley 790 de 2002.** “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA”
- **Ley 850 de 2003.** “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.
- **Ley 962 de 2005.** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- **Ley 1341 de 2009.** “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.

- **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”.
- **Ley 1712 de 2014.** “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.
- **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”.



Decretos

- **Decreto 2150 de 1995.** “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública”.
- **Decreto 291 de 2004.** “Por el cual se modifica la estructura del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, Ideam, y se dictan otras disposiciones”
- **Decreto 2623 de 2009.** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- **Decreto-Ley 019 de 2012.** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.



- **Decreto 2641 de 2012.** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- **Decreto Nacional 2573 de 2014** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”
- **Decreto 1078 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- **Decreto 1082 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”.
- **Decreto 1083 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- **Decreto 1499 de 2017.** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

CONPES

- **CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **CONPES 3650 de 2010.** Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **CONPES 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- **CONPES 3955 de 2018.** Estrategia para el fortalecimiento de la acción comunal en Colombia.

Resoluciones internas



- **Resolución 0823 del 29 de abril de 2016.** “Por el cual se modifican las funciones de los Grupos Internos de Trabajo de la Secretaria General del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-Ideam”.
- **Resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016.** “Por medio se deroga la Resolución 2071 del 30 de septiembre de 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -Ideam y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales”.
- **Resolución 0802 del 24 de abril de 2017.** “Por medio de la cual se reglamenta el plazo para la publicación de los proyectos de regulación expedidos por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-Ideam de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Decreto 270 de 14 de febrero de 2017 que adicionó el artículo 5.2.1.2.1.23 del Decreto 1081 de 2015”.
- **Resolución 2931 del 22 de noviembre de 2018.** “Por la cual se adopta la política de participación del Ideam articulada con la Estrategia de Participación Ciudadana y la Estrategia de Rendición de Cuentas”.

Mecanismos de participación 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).

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 entidades del Estado están obligadas a responder 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 quince (15) días hábiles.

Mecanismos de participación ciudadana



Solicitud de Información: cuando uno o varios ciudadanos solicitan 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 diez (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 tres (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 Anti Trámites (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”.

Mecanismos de participación ciudadana



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 permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

Canales de comunicación con el Ideam





- Correo electrónico: atencionalciudadano@ideam.gov.co
- Página web: www.ideam.gov.co (Módulo contáctenos)



Ideam instituto



ideamcolombia



IDEAM Colombia



@IDEAMColombia

Virtual



Lunes a Viernes de 8am-5pm
PBX (571) 3527160 ext 1200 y 1205
Línea nacional gratuita
018000110012

Telefónico

Sede central-Servicio al ciudadano
L-v de 8am - 5pm
Calle 25D #96B70-BogotáD.C



Presencial



Desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana

En cada una de las actividades o escenarios de participación ciudadana que se identifiquen en el Ideam, y sean incluidas en el Plan de Participación Ciudadana de cada vigencia, se debe tener en cuenta que se apliquen los conceptos **del Ciclo de Participación Ciudadana**, con el fin de interactuar, informar y generar intercambio de mensajes con los grupos de interés, grupos de valor y ciudadanos.

Nota: Según la resolución 2931 del 22 de noviembre de 2018, se debe conformar un equipo encargado del proceso de la Estrategia de Participación ciudadana, dicho equipo debe estar conformado por un delegado del Grupo de Comunicaciones, uno de Servicio al Ciudadano y un último de la Oficina Asesora de Planeación.





Desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana

Como mecanismo de rendición de cuentas, a cada actividad y escenario de participación se le deberá realizar un seguimiento y control a través de los esquemas de participación ciudadana, y recopilar las evidencias de cada actividad; sin embargo, las actividades contempladas en el **Plan de Participación Ciudadana** tiene diferentes enfoques y escenarios. Por lo tanto, para aquellas actividades de índole presencial que sean organizadas por el Ideam (o en colaboración con otras entidades) donde participen actores de diferentes sectores (productivos, privados, públicos, académicos, entre otros) en temas inherentes a la labor misional de la entidad, se debe aplicar el Esquema de Participación Ciudadana n.1.



Esquema de Participación Ciudadana n.1.



Desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana

El Esquema de Participación n. 2 se aplica a todas aquellas actividades y/o eventos organizadas por el Ideam que sea de carácter pedagógico con el objetivo de socializar la misionalidad de la entidad. Por ejemplo, visitas académicas, charlas a colegios o institutos de educación superior, acercamientos a los ciudadanos de la tercera edad, etcétera. Adicionalmente, se aplica también a todas aquellas actividades y/o eventos que la ciudadanía participe a través de plataformas digitales o redes sociales sobre documentos, publicaciones e información que emita la entidad. (Foros digitales, streaming, comentarios en redes sociales).



Esquema de Participación Ciudadana n.2.



Desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana



Previo a cada actividad enmarcada en el proceso de participación ciudadana, debe realizarse una reunión de apertura al evento, donde el equipo de trabajo explicará al grupo o área encargada, como debe aplicar el esquema en dicha actividad. De esta reunión se debe generar evidencia en acta y lista de asistencia.



Antes y durante el evento se deberán realizar los siguientes pasos

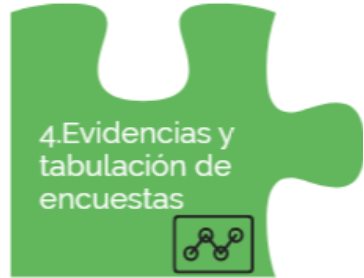
- Bases de datos de asistentes, invitación y agenda del evento
- Diligenciar la "Lista de chequeo de eventos"
- Listas de asistencia de los invitados o asistentes
- Responder dudas y tener en cuenta sugerencias previas al evento
- Encuesta de satisfacción del evento a los asistentes
- Evidencias fotografías o audiovisuales del evento
- El evento será difundido por los diferentes canales web y redes sociales del Ideam.



Este paso en el proceso es una herramienta que le permite a los ciudadanos manifestar sus inquietudes o sugerir sobre el tema central de la actividad a realizarse, aunque no necesariamente debe ser la implementación de un formato específico de encuesta, este puede aplicarse, ya sea durante la preparación del evento a través de cualquier canal físico o virtual, o puede evidenciarse mediante una relatoría donde se cuenten y se comprueben los aportes hechos por los participantes (ciudadanos) antes de la realización de la actividad. Durante el desarrollo de la actividad se debe dar respuesta a las inquietudes y atender las sugerencias Recolectadas.



Desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana



Se tabula la información recolectada mediante las encuestas de satisfacción y se digitalizan las observaciones y sugerencias realizadas en el mismo formato.

Luego de cerrar los pasos anteriores en el proceso de participación ciudadana y de entregar todas las evidencias al equipo de trabajo que se encargará de organizar y archivar las evidencias en carpeta física y virtual, se realizará una reunión de cierre para discutir y analizar todo el proceso con sus fortalezas y debilidades. Como evidencia de esta reunión, se tomará lista de asistencia y se levantará acta, dicha acta será el formato de reporte definido, que se entregará a la Oficina Asesora de Planeación.



El área encargada dará respuesta a las preguntas que no se resolvieron durante el evento, se las hará llegar al equipo de trabajo y este se encargará de enviarlas por medio de los correos institucionales del Grupo de Comunicaciones o el Grupo de Atención al Ciudadano, dentro de los términos de ley. Además, las personas que participen durante el tiempo de la transmisión en vivo, en cada actividad identificada dentro del Plan de Participación Ciudadana, obtendrán respuesta de sus comentarios e inquietudes dentro de los términos de ley.



Desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana

1. Necesidades detectadas a través de sondeo.



Se recopilan los correos, comunicados y/o sondeos de opinión de la ciudadanía sobre el tema que desean conocer.



2. Estrategias para cubrir las necesidades.

Por medio de un acta, pantallazos de correos o listas de asistencia, el Grupo de Comunicaciones y/o de Servicio al Ciudadano, se reunirán para determinar qué actividad se puede realizar.

3. Solicitud de capacitaciones



Por medio de correos, se solicitará el apoyo a las dependencias correspondientes de poder realizar las capacitaciones o actividades.



4. Capacitaciones dictadas por el IDEAM

Por medio de fotos, lista de asistencia y encuestas de satisfacción, se evidenciará cada actividad o capacitación

5. Aplicación de encuestas



La aplicación de la encuesta se puede realizar durante o después del evento por medio de correo electrónico



6. Resultados de satisfacción e informe

Se tabularán las encuestas, y por medio de un formato se realizará un informe general de la capacitación y/o actividad.



Términos y definiciones

Participación Ciudadana: es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, de informar y recibir información veraz e imparcial (Constitución política de Colombia, 1991).

Canal de comunicación: Los medios y canales de comunicación son el soporte que transmite la información desde el emisor, que es quien la envía, hasta el receptor, que es quien la recibe (Moreno, 2019).

Ciudadano: persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones (CONPES, 2013)

Redes sociales (RRSS): una estructura capaz de comunicar entre sí a personas o instituciones. A través de internet se pueden establecer relaciones que creen grupos o comunidades con intereses comunes (Penguin, 2019)



Referencias bibliográficas

- Departamento Nacional de Planeación. (2013). Documento Conpes 3785 de 2013. Recuperado de: https://www.serviciocivil.gov.co/portal/sites/default/files/marco-legal/2013_12_09_CONPES_3785.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Recuperado de : <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- Instituto de Hidrología, Meteorología y estudios Ambientales Ideam (2019). Estrategia de Participación Ciudadana. Recuperado de: <http://www.ideam.gov.co/documents/24189/80748523/Estrategia+de+Participaci%C3%B3n+Ciudadana+2019.pdf/bb125fae-1e60-4616-b796-6e0396e97f6c?version=1.0>
- Instituto de Hidrología, Meteorología y estudios Ambientales Ideam (2018). Política de Participación Ciudadana del Ideam articulada con la Estrategia de Participación Ciudadana y la Estrategia de Rendición de Cuentas. Recuperado de: <http://www.ideam.gov.co/documents/24189/120615/Pol%C3%ADtica+de+Participaci%C3%B3n+Ciudadana.pdf/7f0a6137-2c8c-46d1-bfa6-fa56edd75169>
- Moreno, O. (2019). Instasent. Madrid, España. Recuperado de: <https://www.instasent.com/blog/cuales-son-los-canales-de-comunicacion-mas-efectivos#Que son los canales de comunicacion>
- Penguin. W. (2019). Yoseomarketing. Madrid, España. Recuperado de: <https://www.yoseomarketing.com/blog/redes-sociales-que-son-para-que-sirven/>