

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2021

Enero de 2021

Tabla de contenido

1. Glosario	4
2. Introducción	6
2.1. Diagnóstico	6
2.2. Planeación estratégica: Política de Participación en la SDIS	6
3. Objetivo general	7
4. Objetivos específicos	8
5. Alcance	8
6. Presupuesto	8
7. Herramientas de la estrategia	8
6.1. Matriz de planeación y seguimiento de participación ciudadana	9
6.2. Matriz de identificación de los grupos de interés y de valor	10
6.3. Medios de comunicación digitales	10
7. Estrategias de participación ciudadana que dan cumplimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana	12
7.1. Más territorio, menos escritorio	12
7.2. Estrategia Territorial Integral Social -ETIS-	13
7.3. Rendición de cuentas	13
8. Canales de acceso: Formas de comunicación tradicional con la SDIS	14
8. Marco legal	15
9. Referencias	19

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1. Descripción de las tareas realizadas para la acción 1 del espacio de participación Página Web de la Oficina Asesora Jurídica	9
Ilustración 2. Repositorio de evidencias: clasificación de las evidencias realizada por las dependencias	10

Contenido de Tablas

Tabla 1. Canales de comunicación tradicionales con los que cuenta la Entidad	14
--	----

1. Glosario

- *Grupos de Interés:* Aquellas organizaciones o agrupaciones, formales e informales, y personas que, basadas en situaciones conexas, buscan influenciar pacíficamente, de manera directa o indirecta, el despliegue misional de la entidad por un período relativamente estable, así como aquellas cuyas acciones pueden impactar o resultan impactadas por el accionar de la institución en el cumplimiento de su objeto social.
- *Grupos de valor:* Se refiere a los y las ciudadanas que participan de los servicios sociales de la Entidad y con los cuales se puede hacer “medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares” (Función Pública, 2020, pár. 1).
- *Instancia de Participación, o de composición mixta:* “Es el punto de encuentro, — establecido orgánicamente— por la institucionalidad pública, entre esta y la ciudadanía en donde, a través de procesos de dialogo, deliberación y concertación, se determinan acciones para procurar del bienestar general. Es en este espacio es donde se concretan y se hacen objetivas las políticas públicas, y las agendas públicas distritales, locales en el contexto de gobernanza y gobernabilidad” (Instituto Distrital para la Participación y la acción comunal, 2021, pár. 1).
- *Participación Ciudadana:* “Es el diálogo permanente entre el Gobierno y la ciudadanía sobre las decisiones que conciernen a la ciudad con el fin de responder a sus intereses y necesidades en la gestión de la Entidad. Al ser un diálogo de doble vía, tanto la ciudadanía como el Estado tienen el derecho y el deber de participar y de cumplir con los compromisos pactados en las instancias y espacios que se establezcan para tal fin” (Secretaría Distrital de Integración Social, 2020, pár. 1).
- *Mecanismos institucionales de participación ciudadana:* Son mecanismo formalizados de interlocución y dialogo entre los grupos de valor e interés y la Entidad. Estos mecanismos son de carácter local. Según Gomá y Font (2007), identifican tres tipos de mecanismos locales:
 - a) De base asociativa: se trata de espacios de participación donde trabajan la institucionalidad local y los grupos de interés y de valor. Sus instancias más comunes son la del Consejo y la Comisión, estas suelen dividirse en representaciones territoriales o en representaciones sectoriales;
 - b) De base personal: son espacios deliberativos con la población de manera directa, que tienen por objetivo involucrar las reflexiones surgidas del diálogo con la ciudadanía. Estos espacios suelen llevarse a cabo con muestras representativas aleatorias de ciudadanos/as;

- c) De democracia directa: hacen referencia a acciones y actividades que facilitan que la ciudadanía participe de manera directa en la toma de decisiones. Entran aquí de nuevo los referéndums, las asambleas y algunos espacios de democracia virtual.
- *Acción de participación ciudadana:* Hace referencia a aquellas acciones que implican una movilización individual o colectiva para hacer valer los derechos -ciudadanos- y dar a conocer las iniciativas e intereses -de los grupos de valor y de interés- para que sean incorporados a las decisiones públicas que se deben traducir en acción en beneficio de las y los ciudadanos.

2. Introducción

2.1. Diagnóstico

La participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Integración Social se ha caracterizado por haber logrado ser parte de diferentes espacios de institucionales; también ha logrado identificar sus grupos de valor y de interés, y entablar una relación a través de sus subdirecciones locales, sus unidades operativas de los servicios sociales, canales de comunicación y espacios de participación. Sin embargo, durante la vigencia 2020 surgió la necesidad de fortalecer el diálogo de la Entidad con la ciudadanía, a través de diferentes estrategias de participación y de abordaje territorial, que lograrán una transformación de los servicios sociales y que renovará y facilitará la fluidez del diálogo, la reflexión y la deliberación.

Adicionalmente, a través del Cronograma del Plan Institucional de Participación ciudadana, se observó que la emergencia social, económica, sanitaria y ecológica COVID-19 afectó el desarrollo de las actividades de participación ciudadana planificadas para la vigencia 2020 por las dependencias, reduciendo la asistencia de la ciudadanía en general, especialmente de los actores sociales, tradicionalmente interesados en las labores de la Secretaría Distrital de Integración Social. No obstante, se observa que las y los delegados, funcionarios/as y contratistas de las entidades estatales realizaron la logística de convocatoria, agenda y generación virtual el espacio, y participan de él, esforzándose en adelantar las acciones a pesar de la baja afluencia de ciudadanía. Asimismo, por medio de esta misma herramienta se identificó la necesidad de profundizar en la articulación de las estrategias, acciones y actividades de participación ciudadana, y en su conexión estratégica con el Plan Institucional de Participación Ciudadana.

2.2. Planeación estratégica: Política de Participación en la SDIS

Según Comisión Económica para América Latina y el Caribe -Cepal- (2009), “la planeación estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategia) para alcanzar dichos objetivos” (Cepal, 2009, p. 5). El curso de acción es aquel que permite articular lógicamente los diferentes acercamientos de la Entidad con la ciudadanía, con el fin de involucrar, efectivamente, sus visiones territoriales, iniciativas e intereses en el ciclo de la gestión pública.

La política de participación ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social incorpora la planeación estratégica estableciendo un marco lógico que permite identificar, articular y coordinar las diferentes estrategias, acciones y actividades que realiza la Entidad para llevar a cabo acercamientos, diálogos, ejercicios de deliberación y participación en la toma de decisiones con sus grupos de interés y de valor, así como con la ciudadanía en general.

Este marco lógico encuentra los elementos esenciales del Plan Institucional de Participación Ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social, identificando las

causas y efectos que determinan el objetivo general y los objetivos específicos, los cuales dan la estructura en cadena de valor de las estrategias, acciones y actividades de participación ciudadana; esto despeja el camino hacia al punto dónde se quiere llegar. Asimismo, establece las metas, tareas e indicadores que permiten realizar el seguimiento y futura evaluación del Plan.

Al interior del Plan Institucional de Participación Ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social se contemplan las siguientes estrategias:

1. **Estrategia de participación ciudadana**, se enfoca en identificar y articular estratégicamente las diferentes acciones y actividades que la Secretaría realiza con sus grupos de interés y de valor.
2. **Estrategia “Más territorio, menos escritorio”**, su objetivo es fortalecer el diálogo entre la Entidad y sus grupos de interés y de valor, sobre la complejidad de las realidades sociales, la percepción sobre la pertinencia y calidad de los servicios sociales de la Entidad, así como los resultados de su gestión.
3. **Estrategia Territorial integral social — ETIS**, la cual, si bien tiene mayores alcances al momento de abarcar el territorio y tiene una mirada interinstitucional, aporta a la política de participación ciudadana desde la Secretaría Distrital de Integración Social a partir del objetivo de fortalecer el enfoque territorial y el ejercicio de gobernanza democrática en la formulación, implementación y evaluación de las políticas, programas, proyectos y acciones de la Secretaría en lo local.
4. **Estrategia de rendición de cuentas**, que tiene por objetivo socializar con la ciudadanía y los grupos de interés y de valor de la Entidad, la información relacionada con la gestión del Sector Social en la ciudad, dentro del derecho y el deber de la participación ciudadana. Esta estrategia se enmarca en los parámetros del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Veeduría Distrital, la entidad realiza la rendición de cuentas a la ciudadanía. La rendición promueve la transparencia, la responsabilidad organizacional y es una buena práctica de gestión. Así mismo, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones.

Para el caso, la estrategia de participación ciudadana es la que ordena lógicamente las acciones, actividades y demás estrategias, con el fin de asegurar una sinergia entre la Entidad y la ciudadanía, que involucre su participación en las reflexiones y decisiones de la gestión pública de la Secretaría Distrital de Integración Social.

3. Objetivo general

Identificar y articular estratégicamente las diferentes acciones y actividades que la Secretaría Distrital de Integración Social realiza con sus grupos de interés y de valor en materia de participación ciudadana, control social y gestión pública.

4. Objetivos específicos

4.1. Inventariar las acciones y actividades que realiza cada dependencia de la SDIS, en materia de participación ciudadana y control social.

4.2. Articular de forma sistémica las acciones y actividades llevadas a cabo por cada dependencia de la SDIS en materia de participación ciudadana y control social.

4.3. Formular un plan de acción en el cual se pueda observar la operación de la Entidad y los resultados obtenidos en materia de participación ciudadana y control social.

4.5. Actualizar la herramienta de seguimiento de las acciones y actividades de las dependencias de la Entidad en materia de participación ciudadana y control social.

5. Alcance

Esta estrategia abarca las acciones de participación ciudadana y control social de la Secretaría Distrital de Integración Social a nivel interno y externo, distrital y local, desde sus instancias, estrategias y acciones que promueven la acción de los bogotanos para incidir en la toma de decisiones de la Entidad.

6. Presupuesto

La Secretaría Distrital de Integración Social tiene destinados diferentes recursos para sus diferentes herramientas y metodologías de participación ciudadana. No obstante, tiene destinado un recurso humano base, para la compilación, gestión y articulación de todos los esfuerzos de la Entidad por realizar un efectivo y constante de ejercicio participación ciudadana. Este equipo se encuentra en la Subdirección de Diseño, Evaluación y sistematización, de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico y se compone por cuatro (4) profesionales que tiene incorporado en su objeto contractual el manejo del Plan Institucional de Participación Ciudadana.

No obstante, es importante precisar que no existe una meta dentro de los proyectos de inversión de la Entidad que se concentre exclusivamente en la promoción de la participación ciudadana, sino que ésta es transversal a todas las acciones de la Secretaría y sus dependencias.

7. Herramientas de la estrategia

La Estrategia de participación ciudadana contempla tres herramientas para la consecución de su objetivo. La primera es la matriz de planeación y seguimiento de participación ciudadana, esta contempla todas aquellas instancias de coordinación en las que la Secretaría Distrital de Integración Social participa, ya sean estos comités sectoriales o intersectoriales, así como comités técnicos. La segunda es la matriz de identificación de grupos de interés y de valor, que permite identificar los grupos de interés y de valor de la Entidad, a partir de un ejercicio que articula las perspectivas de todas las dependencias de la Secretaría. Por su parte, la tercera herramienta contiene los medios de comunicación digitales, que transmiten información de interés para la ciudadanía de manera masiva.

6.1. Matriz de planeación y seguimiento de participación ciudadana

Esta es una herramienta que tiene la función de consolidar todas las acciones y actividades que las dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social programan para desarrollar durante una vigencia en materia de participación ciudadana y control social. En esta matriz se establecen las fechas, y metas de las actividades programadas, asimismo, contiene un espacio para realizar el seguimiento de lo programado. Para la vigencia 2021 se incorporan a la Matriz cinco columnas, dos de asociación directa de las actividades con el Plan Institucional de participación ciudadana, en lógica de cadena de valor con sus objetivos, general y específicos; una tercera columna, donde se evidencie el aporte de la actividad; una cuarta donde se formule un indicador de gestión, y una quinta que especifique si la participación ciudadana tuvo una injerencia directa en la formulación de las políticas, programas o proyectos de la Entidad.

6.1.2. Seguimiento de las actividades de participación ciudadana

Para la realización del seguimiento durante el 2021, la matriz viene acompañada de un repositorio de evidencias, el cual se construye con base en la consistente relación entre las actividades planteadas por la dependencia, sus tareas descritas y el archivo, o archivos que se anexen como evidencias. A continuación, se presenta una ilustración que da un ejemplo del repositorio:

Ilustración 1. Descripción de las tareas realizadas para la acción 1 del espacio de participación Página Web de la Oficina Asesora Jurídica

SEGUIMIENTO												
1ER PERIODO		2DO PERIODO			3ER PERIODO				4TO PERIODO			
% DE AVANCE DE LA	JUSTIFICACIÓN	FECHA	% DE AVANCE DE LA	JUSTIFICACIÓN	FECHA	% DE AVANCE DE LA META PLANTEADA	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES	FECHA	% DE AVANCE DE LA META	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
	N/A			N/A	31 de agosto de 2020	35%	Tarea 1: Se llevó a cabo una (1) reunión, con el propósito de describir el micrositio en la pestaña de Participación Ciudadana de la página Web de la Entidad.	Ok	16 y 28 de noviembre de 2020	100%	Tarea 1: El 16 de noviembre, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones se actualizó el micrositio, quedando ubicado en el link de participación ciudadana de la página web de la SDIS, se incluye el título, el objetivo y las instrucciones del micrositio. Tarea 2: El 28 de noviembre se realizó una reunión con las diferentes dependencias (SDIS, OAC, Despacho, DAJ e IDIPRON) con el objetivo de coordinar la actualización del micrositio para la participación ciudadana en los actos administrativos de interés general con impacto en la comunidad que expide la Entidad. Tarea 3: Se envió por correo electrónico la ayuda de memoria de la reunión y el pantallazo y el link del micrositio.	Ok

Fuente: Formato Cronograma actividades plan institucional de participación ciudadana FOR-PE-004. Plan Institucional de Participación Ciudadana. Secretaría Distrital de Integración Social. Diciembre 2020

Ilustración 2. Repositorio de evidencias: clasificación de las evidencias realizada por las dependencias

1	Nombre Oficina Asesora Jurídica - OAJ	Fecha de modificación 25/01/2021 12:00 p. m.	Tipo Carpeta de archivos	Tamaño	
2	Nombre Espacio de participación PW	Fecha de modificación 25/01/2021 12:00 p. m.	Tipo Carpeta de archivos	Tamaño	
3	Nombre Tercer Período 2020 Cuarto Período 2020	Fecha de modificación 25/01/2021 11:59 a. m. 25/01/2021 12:00 p. m.	Tipo Carpeta de archivos Carpeta de archivos	Tamaño	
4	Nombre Actividad 1	Fecha de modificación 25/01/2021 11:58 a. m.	Tipo Carpeta de archivos	Tamaño	
5	Nombre Tarea1 Tarea2 Tarea3	Fecha de modificación 25/01/2021 12:03 p. m. 25/01/2021 12:01 p. m. 25/01/2021 12:01 p. m.	Tipo Carpeta de archivos Carpeta de archivos Carpeta de archivos	Tamaño	Muestra el historial por seleccionado.

Fuente: Repositorio de evidencias del Cronograma actividades plan institucional de participación ciudadana. Plan Institucional de Participación Ciudadana. Secretaría Distrital de Integración Social. Diciembre 2020

6.2. Matriz de identificación de los grupos de interés y de valor

Esta matriz lleva a cabo un ejercicio de identificación y segmentación los grupos de interés y de valor de la Secretaría Distrital de Integración Social con base en sus dependencias, proyectos de inversión y servicios sociales. La matriz tiene en cuenta los temas de interés de cada grupo, su priorización en términos de interés y el tratamiento que la Entidad realiza. Para la vigencia 2021 se propone integrar las columnas de frecuencia y el medio de tratamiento.

6.3. Medios de comunicación digitales

Estos medios son una herramienta de divulgación de información de interés público masiva y rápida. La Secretaría Distrital de Integración Social ha trabajado para contar con presencia en medios digitales y en las redes sociales más usadas por la ciudadanía, estos son:

Sitio web

El principal canal de divulgación de la Entidad en medios digitales es la página de Internet: www.integracionsocial.gov.co. Allí las personas pueden encontrar, por ejemplo, información relacionada con los proyectos de inversión, noticias, invitaciones a hacer parte de

estrategias de la Entidad como lo es “Más Territorio Menos Escritorio”, y documentos referentes al presupuesto de la Secretaría, entre otros.

Dentro del sitio web institucional existe un micrositio dedicado a las acciones de participación ciudadana, al que se puede acceder a partir del enlace

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/participa>.

Twitter

Al 22 de enero de 2021, el perfil oficial de la Secretaría Distrital de Integración Social cuenta con más de 77.000 seguidores: <https://twitter.com/integracionbta>. En este espacio se publican fotografías, videos, piezas gráficas que informan sobre el quehacer institucional de la Entidad en el día a día. Además, la naturaleza de esta red permite actualizar a la audiencia en tiempo real sobre la agenda de la secretaria de Despacho, por ejemplo.

Facebook

La página Secretaría de Integración Social de Bogotá cuenta con más de 70.000 seguidores al 22 de enero de 2021 y constituye otra gran oportunidad de hacer saber a la ciudadanía qué es lo que está haciendo la Entidad cada día. Se trata también de un espacio en el que la secretaria, Xinia Navarro, puede llegar a los ciudadanos con mensajes concretos; por ejemplo, aclarar aspectos relacionados con la operación de los comedores, tema que suele ser recurrente en los espacios de participación ciudadana.

[\(https://www.facebook.com/integracionsocialbogota/\)](https://www.facebook.com/integracionsocialbogota/)

Ilustración 3. Video de la Secretaría Distrital de Integración Social en Twitter



YouTube

En esta red social la Entidad cuenta con más de 25.000 seguidores y es un espacio en el que se publican videos cuyo objetivo es informar sobre eventos que se llevaron a cabo recientemente, y también educar, con campañas como “¡Todos aportamos a un ambiente laboral inclusivo!”. <https://www.youtube.com/user/Integracionsbta>

Instagram

En esta red la Entidad cuenta, al 22 de enero de 2021, con más de 11.000 seguidores. Debido a que es un espacio concebido principalmente como una red visual, se hace énfasis en la publicación de fotografías, piezas gráficas, infografías y videos que resulten atractivos para la audiencia, sin descuidar el carácter informativo.

<https://www.instagram.com/integracionsocialbogota/>

7. Estrategias de participación ciudadana que dan cumplimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana

7.1. Más territorio, menos escritorio

“Más territorio, menos escritorio” es una estrategia que responde a la necesidad de fortalecer el diálogo con los y las participantes de los servicios sociales, las autoridades locales, los/as servidores/as públicos/as, los entes de control político y la ciudadanía en general, haciendo énfasis en escuchar sus voces e incorporarlas en la construcción de las políticas públicas poblacionales, así como la mejora continua de los servicios sociales y su transformación, fomentando el derecho constitucional de participación la ciudadanía.

Esta estrategia tiene por objetivo general fortalecer el diálogo entre la Secretaría Distrital de Integración Social y sus grupos de interés y de valor sobre la complejidad de las realidades sociales, la percepción sobre la pertinencia y calidad de los servicios sociales de la Entidad, así como los resultados de su gestión.

Para ello, su estructura se divide en cuatro componentes, el primero, los diálogos territoriales; el segundo, los espacios de atención de calidad; el tercero, los diálogos por servicio, y el cuarto, los diálogos sociales.

Los *diálogos territoriales* tienen el propósito de sostener un diálogo constructivo con los actores más representativos de los territorios en los que trabaja la entidad, acudiendo a ellos para abordar sus inquietudes, expectativas y propuestas de manera puntual.

Los *espacios de atención de calidad* son encuentros que pretenden obtener un diagnóstico de la operación de cada unidad operativa de la Secretaría Distrital de Integración Social, a través de entrevistas semi estructuradas y encuestas a la gerencia de la unidad operativa y a sus usuarios. Ello, con el propósito de obtener información sobre las percepciones de los grupos de valor e interés, relacionadas con la calidad y pertinencia de los servicios prestados por la entidad a nivel territorial, así como de sus unidades operativas.

Los *diálogos por servicio* son encuentros con los grupos de valor e interés, para el diagnóstico de cada servicio social o apoyo, y la constitución de veedurías ciudadanas que ejerzan control social permanente sobre ellos, así como en la todo el ciclo de la gestión pública de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Y los *diálogos sociales* se implementan por medio de foros por localidad sobre las problemáticas y los temas más relevantes para cada territorio, con el propósito de identificar y discutir sobre problemáticas, temas de interés y sinergias entre actores privados, gubernamentales, académicos, sociales y/o comunitarios, relacionadas con la misionalidad de la entidad.

7.2. Estrategia Territorial Integral Social -ETIS-

La ETIS es un modelo de gestión de la Alcaldía Mayor de Bogotá, liderado por el sector de integración social, que busca responder a las necesidades sociales de manera integral mediante acciones transectoriales en los diferentes territorios de la ciudad, configurando la apuesta política, social y de desarrollo de región trazada en el Plan de Desarrollo Distrital 2020 - 2024: “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI”.

Si bien no es una estrategia propiamente de participación ciudadana, la ETIS ofrece un diálogo permanente en doble vía con la comunidad, por medio de una serie de mecanismos, herramientas, instancias y espacios locales de control e incidencia participativa, que favorecen la gobernanza a multinivel. La herramienta de abordaje social es la Tropa Social, la cual es que tiene presencia en el territorio y realiza el abordaje social integral. Esta relación directa facilita diferentes formas de interacción con la ciudadanía.

7.3. Rendición de cuentas

El ejercicio de rendición de cuentas, además de ser una obligación para entidades y servidores públicos, resulta fundamental para el quehacer de una entidad gubernamental puesto que, en primer lugar, posibilita la participación activa de la ciudadanía, y, en segundo lugar, garantiza su influencia en el quehacer institucional y la transparencia de la Entidad.

Además, la rendición de cuentas hace posible la ejecución del control social, que de acuerdo con la Ley Estatutaria 1757 de 2017, tiene como objeto “el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades y por los particulares que ejerzan funciones públicas [...]”.

Se hace necesario precisar que la rendición de cuentas se materializa de diversas formas y escenarios, como lo son la publicación de información por medio de Twitter o la respuesta a un derecho de petición. Además de los mecanismos de comunicación tradicional y de respuesta a solicitudes ya existentes, en el marco del Plan de Desarrollo Distrital 2020 – 2024: “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI” en las estrategias “Más territorio, menos escritorio” y “Estrategia territorial Integral Social”, así como en la “Estrategia RETO”, incorporado acciones de comunicación apoyan la estrategia general de la rendición de cuentas, a través de canales de comunicación directa.

Sin embargo, una de las prácticas más reconocidas es la audiencia pública de rendición de cuentas del Sector Social, que de acuerdo con la normativa se debe realizar al menos una vez al año. En la página de Internet de la Entidad hay un espacio dedicado exclusivamente

a las audiencias públicas de rendición de cuentas. Allí es posible encontrar la información relacionada con las ediciones realizadas desde 2016.

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/3140-rendicion-de-cuentas>

Para llevar a cabo este evento es necesario consolidar toda la información que se va a exponer ese día, esto se realiza teniendo en cuenta el Manual nacional de rendición de cuentas. Posteriormente, se publica el informe al menos un mes antes de la realización de la audiencia pública. Teniendo en cuenta esta información se diseña la estructura del evento.

Uno de los aspectos más importantes de la audiencia pública de rendición de cuentas, es la posibilidad de la ciudadanía de hacer todo tipo de preguntas, las cuales se consolidan por medio de un formato ya establecido. Las respuestas a estas preguntas, que tienen un tratamiento de derecho de petición, se consolidan y publican en la página web de la Entidad, en el sitio destinado a la audiencia pública correspondiente a cada vigencia. Además, en el caso de contar con el correo electrónico de la persona que formuló la pregunta, se envía la respuesta correspondiente.

En caso de que la pregunta no sea competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social, se realiza el traslado correspondiente.

También se destaca el hecho de que el evento se somete a la evaluación de los asistentes, lo cual permite conocer su opinión frente a aspectos como la organización, la presentación de la información e incluso la duración de la audiencia pública. Esto garantiza la retroalimentación sobre la ejecución del ejercicio y la posibilidad de mejora ante futuros ejercicios.

8. Canales de acceso: Formas de comunicación tradicional con la SDIS

La Secretaría, con el propósito de no interrumpir las formas de comunicación tradicionales, mantiene los canales de acceso que se relacionan en la tabla a continuación, ya sea para consultar información sobre los servicios sociales, enviar preguntas y/o quejas, o para manifestar su deseo de participar en alguno de los servicios que la SDIS oferta.

Tabla 1. Canales de comunicación tradicionales con los que cuenta la Entidad

Atención Presencial	Atención Personal (Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía)	Carrera 7 No. 32 -12 Local 101		Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo
	Radicación de Correspondencia	Carrera 7 No. 32 - 12 Local 103 Ciudadela San Martín Código Postal: 110311 Subdirecciones locales 2 enlace (http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2019documentos/20062019Subdirecciones_locales.pdf)	Lunes a viernes: 7:00AM a 4:30 pm	Espacio destinado para que quienes deseen acudir a radicar correspondencia dirigida a la Entidad.

Atención Telefónica	Línea de atención ciudadana	+57 (1) 3 80 83 30	N/A
	Línea Gratuita Atención Ciudadana	01 8000 127 007	N/A
	Línea 195	Centro de Contacto Distrital	N/A
Virtual	Página oficial de la Entidad	www.integracionsocial.gov.co	Espacio digital en el que la Entidad divulga constantemente información para todos sus grupos de interés.
	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	www.bogota.gov.co/sdq	A través de este medio, implementado por la Alcaldía de Bogotá, la ciudadanía puede tramitar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones.
	Correos	integracion@sdis.gov.co notificacionesjudiciales@sdis.gov.co defensordelaciudadania@sdis.gov.co E-mail para organismos de control: buzonorganismosdecontrol@sdis.gov.co buzonsinproc@sdis.gov.co	Por medio de estos correos electrónicos, la ciudadanía y los entes de control pueden remitir sus inquietudes o interponer un reclamo o queja.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Ubicados en Subdirecciones Locales y unidades operativas	Se trata de una herramienta por medio de la cual la ciudadanía puede expresar de manera escrita sus inconformidades y/o sugerencias respecto de la Entidad y los servicios que oferta.

Fuente: Plan Institucional de Participación Ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Cabe mencionar que también se contemplan los mecanismos legales de participación ciudadana, expresados en el Plan Institucional de participación ciudadana de la Entidad, el cual puede consultarse en el siguiente enlace:

http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2020documentos/30062020_pla_p_e_001_plan_institucional_participaci%C3%B3n%20ciudadana.docx

8. Marco legal

Actualmente se cuenta con la siguiente información la cual está ampliamente ligada con el Plan Institucional de Participación Ciudadana:

- Constitución Política de Colombia de 1991:
 - Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, (...).
 - Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
 - Artículo 37. Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente.

- Artículo 74. Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
- Artículo 79. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).
- Artículo 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.
- Decreto 2591 de la Presidencia de la República de noviembre 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.
- 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 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. Capítulo VIII. Democratización y control social de la administración pública.
- Artículo 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.
- Artículo 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.
- Artículo 35. Ejercicio de la veeduría ciudadana. Para garantizar el ejercicio de las veedurías ciudadanas, las entidades y organismos de la administración pública.
- 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 850 de 2003. Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 962 de 2005 o Ley Anti-trámites 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.
- 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 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.
- Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2641 de la Presidencia de la República, de diciembre de 2012. Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.
- Ley 1712 del congreso de la República, de marzo 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 junio 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.

Durante el año 2020 se han presentado desafíos de orden mundial como son la actual pandemia del Coronavirus y que ha obligado a gran parte de los gobiernos a dictar normas para hacer frente a la emergencia sanitaria de los cuales el gobierno nacional y el distrito han expedido la siguiente normatividad para hacer frente a dicha calamidad:

- **Nacionales**

Decreto Ley 417 de 2020. Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.

Decreto 531 de 2020. Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público.

•Decreto Ley 461 de 2020. Por medio del cual se autoriza temporalmente a los gobernadores y alcaldes para la reorientación de rentas y la reducción de tarifas de impuestos territoriales, en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada mediante el Decreto 417 de 2020.

- **Distritales**

Decreto Distrital 081 de 2020. Por medio del cual se adoptan medidas sanitarias y acciones transitorias de policía para la preservación de la vida y mitigación del riesgo con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá D.C...

Decreto Distrital 087 de 2020. Por el cual se declara la calamidad pública con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá, D.C.

Decreto Distrital 090 de 2020. Por el cual se adoptan medidas adicionales y complementarias para garantizar el orden público en el Distrito Capital, con ocasión de la declaratoria de calamidad pública efectuada mediante Decreto Distrital 087 del 2020.

Decreto Distrital 091 de 2020. Por medio del cual se modifica el Decreto 90 de 2020 y se toman otras disposiciones.

Decreto Distrital 093 de 2020. Por medio del cual se adoptan medidas adicionales y complementarias con ocasión de la declaratoria de calamidad pública efectuada mediante Decreto Distrital 087 del 2020.

Decreto Distrital 106 de 2020. Por el cual se imparten las ordenes e instrucciones necesarias para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en Bogotá D.C.

Decreto 108 de 2020. que modifica el Decreto 093 de 2020 estableciendo que “Las Secretarías Distritales de Integración Social, Hacienda y Planeación en forma conjunta expedirán el Manual Operativo del Sistema Distrital Bogotá Solidaria en Casa, en el cual se definirán los aspectos necesarios para la correcta implementación, seguimiento, supervisión y evaluación del sistema. •

Decreto 113 de 2020. Por medio del cual se toman medidas excepcionales y transitorias en los Fondos de Desarrollo Local para atender la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Decreto ley 417 de 2020 y la Calamidad Pública declarada en Bogotá D.C. por el Decreto Distrito 87 de 2020, con ocasión de la situación epidemiológica causada por el COVID-19, a través del Sistema Distrital Bogotá Solidaria en Casa y del Sistema Distrital

para la Mitigación del Impacto Económico, el Fomento y la Reactivación Económica de Bogotá D.C.

Directiva 001 de 2020. Buenas prácticas en la contratación directa bajo la causal de urgencia manifiesta y el régimen establecido en el artículo 66 de la ley 1523 de 2012.

9. Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2020). “Manual Operativo Bogotá Solidaria en Casa”. Versión 1. Bogotá D.C.: Alcaldía Mayor de Bogotá.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe -Cepal. (2009). “Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público”. Recuperado de: https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP. (2020). Glosario MIPG. Versión 5. Bogotá:) DAFP. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario_mipg.pdf/9ff42c08-61a9-e0fa-76b1-1f662c0b2202?t=1593207412671

Instituto Distrital para la Participación y la Acción Comunal -IDEPAC. (2021). “Instancias de Participación”. Página oficial: <https://www.participacionbogota.gov.co/instancias-de-participacion>

Dirección Territorial de la Secretaría Distrital de Integración Social. (2020). “Contrato Sociales con Participación Incidente”. Bogotá D.C.: Secretaría Distrital de Integración Social.

Departamento Nacional de Planeación -DCP. “Estrategia de Participación Ciudadana, Departamento Nacional de Planeación, Versión 0”. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencion%20al%20Ciudadano/Estrategia%20de%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana.pdf>

Secretaría Distrital de Integración Social. (2014). “Participación ciudadana”. Página Web oficial, recuperado de: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/2-uncategorised/3225-participacion-ciudadana>

Elaboró: Claudia Marcela Galindo González – Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización

Revisó: Johana Garzón Zamora – Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización