



Plan Institucional de Participación Ciudadana 2015-2016.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

Gerencia Comercial y de Atención al Usuario

Proyecto Estrategico Confianza Ciudadana

Bogotá. DC., Diciembre de 2014.



TABLA DE CONTENIDO

Introducción.

1. Ejes del Plan Institucional de Participación Ciudadana.
 - a. El Decreto Distrital 503 de 2011 “Política Pública de Participación Incidente en el Distrito”.
 - b. La Estrategia de Gobierno en Línea.
 - c. El proyecto de inversión y estratégico “Confianza Ciudadana” de la UAECD.
 - d. El proceso de “Gestión de Grupos de Interés” de la UAECD.
2. Temáticas de participación ciudadana priorizadas por los procesos misionales de la UAECD.
 - a. Temáticas priorizadas en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.
 - b. Temáticas priorizadas en la Gerencia de Información Catastral.
 - c. Temáticas priorizadas en la Gerencia IDECA.
 - d. Temáticas priorizadas por el Área de Comunicaciones (Gestión de Grupos de interés).
 - e. Reseña de espacios de participación a nivel local, nacional e internacional.
3. Alcance de la Estrategia de Participación de la UAECD.
4. Objetivos.
5. Recursos.
6. Cronograma de actividades.
7. Normatividad.



Introducción:

El presente documento tiene como objeto presentar el plan de acción para la planeación, implementación, puesta en marcha y evaluación de un procedimiento de Participación Ciudadana en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

El plan de acción tiene en cuenta los elementos dispuestos en la plataforma estratégica (Cultura del Servicio y Propuesta de Valor), el Decreto Distrital 503 de 2011, el Programa Gobierno en Línea en su componente denominado “Democracia en Línea”, el proyecto estratégico y de inversión “Confianza Ciudadana” en su componente “Espacios de Participación Ciudadana”, y el proceso “Gestión de Grupos de Interés” a cargo de la Dirección de la Entidad, este último entendido como el espacio de participación ciudadana con el que actualmente cuenta la organización.

Adicionalmente, se presenta un resumen de cada uno de los ejes constitutivos del plan de participación, los temas priorizados por cada uno de los procesos misionales de la UAECD que pueden ser objeto de apertura para espacios de participación ciudadana y un cronograma de trabajo que contempla los recursos (humanos, tecnológicos y económicos) con miras a la preparación institucional para el control social, la identificación de espacios de participación de la Unidad y la ejecución y evaluación de un (1) ejercicio de participación ciudadana.



1. Ejes del Plan Institucional de Participación Ciudadana de la UAECD.

a) El Decreto Distrital 503 de 2011 “Política Pública de Participación Incidente en el Distrito”.

La Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital¹, indica que la participación ciudadana es el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole.

La connotación ciudadana significa hacer efectivo el derecho a la participación para desarrollar y ejercer la capacidad de gestión, movilización, incidencia, control social en los procesos de planeación, implementación, evaluación de las políticas públicas y en la resolución de los problemas sociales, contribuyendo con ello a afianzar lazos de identidad y sentido de pertenencia, para avanzar en el logro de una cultura democrática y la consolidación de una sociedad más justa basada en la construcción colectiva de lo público.

La política pública tiene como objetivo general (...) Promover, concertar y fortalecer los procesos de construcción democrática de lo público, creando las condiciones que permitan reconocer y garantizar el derecho a la participación incidente de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de formulación, decisión, ejecución, seguimiento, evaluación y control social de las políticas públicas, Plan Distrital de Desarrollo, Planes Locales de Desarrollo y Plan de Ordenamiento Territorial (...)

Dentro de los objetivos específicos de la política, sobresale el de fortalecer la cultura democrática que le permita a la ciudadanía producir acuerdos, actuar colectivamente y participar en las decisiones públicas, mediante la materialización cotidiana de los principios democráticos; que incidan efectivamente en la decisión e implementación de las políticas públicas, la asignación de recursos públicos y la concreción de acciones inter y transectoriales, en el marco de programas y proyectos, en un modelo de gestión territorial

¹ Adoptada mediante el Decreto Distrital 503 de 16 de Noviembre de 2011.



integral con enfoque de derechos y perspectiva de género y fortalecer técnica, conceptual, metodológica y presupuestalmente las entidades articuladas en la política de participación distrital y local, coordinadas institucionalmente en sus acciones, adoptando estrategias de gestión pública participativa, que además de transformar las relaciones Estado – Ciudadanía, fomenta el dialogo asertivo con los/las ciudadanos/as y sus organizaciones.

Finalmente, la financiación necesaria para la implementación de la política pública en los organismos y entidades se encuentra prevista de la siguiente manera²:

(...) Los organismos y entidades de la Administración del Distrito Capital garantizarán, los recursos en el Plan de Desarrollo Distrital, Local y en los planes operativos anuales de inversión, la financiación de la Política Pública de Participación Ciudadana en el Distrito Capital, implementando la articulación y complementariedad de sus presupuestos (...)

Contextualizada la política pública de Participación Incidente en el Distrito Capital, la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el apoyo del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC) y la Veedora Delegada para la Participación y los Programas Especiales de la Veeduría Distrital expedieron en el mes de Mayo de 2014 el documento “Séptimo Lineamiento Procedimiento de Participación Ciudadana”; que tiene como objeto:

(...) Contextualizar a las entidades u organismos distritales sobre lo que significa la participación ciudadana, teniendo en cuenta las definiciones existentes y relacionando algunos de los espacios o instancias de participación ciudadana que se establecen desde la normatividad. En segundo lugar, se busca orientar a las entidades sobre la forma de promover la participación ciudadana al interior de las organizaciones, mediante la implementación de un procedimiento modelo que se construyó participativamente³, así como algunas recomendaciones que deben ser atendidas (...).

Adicionalmente, busca que las entidades, a través de la implementación del procedimiento, contribuyan al desarrollo de la política pública de participación y al Sistema Distrital de Participación.

El citado documento –acerca de los espacios e instancias de participación ciudadana-, informa:

(...) Cabe resaltar que la Veeduría Distrital en su documento de la Ruta del Control Social, menciona que Bogotá cuenta con un marco normativo amplio para el fomento de estas

² Al respecto véase el Art. 10 del Decreto 503 de 16 de Noviembre de 2011.

³ El procedimiento de participación ciudadana se construyó participativamente entre servidores (as) públicos representantes de la Veeduría Distrital, el Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal, la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y con representantes de la Comisiones Locales Intersectoriales de Participación (CLIP) de Sumapaz y Bosa.



expresiones de participación y control social, traducido en un entramado de instancias de participación que intervienen en diferentes niveles territoriales y sectoriales – cuyo total sumario más de 230, solo por mencionar las de carácter institucional- y que en igual sentido existen formas de participación no institucionales, que vienen ganando espacio y se suman a las anteriores (...)

Dicho documento también describe que de las prácticas y experiencias participativas, por ejemplo de control social y rendición/petición de cuentas, se han derivado lecciones y aprendizajes, y se han puesto en evidencia limitaciones que le restan capacidad de incidencia, efectividad, sostenibilidad y autonomía a los ejercicios ciudadanos relacionados con temas de calidad, oportunidad y acceso a la información, escasas posibilidades de dialogo e interlocución entre la ciudadanía y los actores públicos, falta de incentivos, desconfianza entre los actores públicos y la ciudadanía, entre otras. La consecuencia de estas limitaciones es la no incidencia efectiva en la gestión pública debido al desconocimiento, desconfianza o desinterés por parte de los servidores (as) público (as) en los mecanismos y/o instancias disponibles para tal fin, así como, aspectos relacionados con la normatividad la estructura institucional de las entidades, la cultura ciudadana, entre otros.

Las principales recomendaciones que trae el documento antes citado, para la implementación del procedimiento de participación ciudadana en las entidades distritales se resume de la siguiente manera:

- Asociar el procedimiento de participación ciudadana a los procesos estratégicos de la Entidad.
- Designar como administrador del procedimiento preferiblemente a la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, que también será responsable de desarrollar las actividades del procedimiento de participación (según modelo), junto con los Jefes de área o Dirección y los líderes de las temáticas específicas que se hayan identificado en la entidad para posibilitar los espacios e instancias de participación.
- Priorizar temáticas en las que la Entidad considera pertinente la participación y opinión de la ciudadanía, entre las cuales pueden estar las siguientes: “elaboración de normatividad; la formulación de la planeación; la formulación de políticas, planes y proyectos; ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones, apertura de datos, control social, rendición de cuentas, entre otros.
- Identificar a los actores que se convocarán a los ejercicios de participación, entre ellos están las partes interesadas, por ejemplo, academia, gremios empresariales, institucionales, órganos de control, organizaciones no gubernamentales, organizaciones sociales, ciudadanía.



- Determinar si la entidad debe presentar ante el Comité Sectorial o la Comisión Intersectorial, la necesidad o temática priorizada.

b) La Estrategia de Gobierno en Línea⁴.

La Estrategia Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

La visión de Gobierno en línea es la de un Estado construido por y para los colombianos, mediante el aprovechamiento de las TIC, para la prosperidad del país. Un Estado más eficiente, más transparente y participativo que presta mejores servicios electrónicos con la colaboración de toda la sociedad.

En el año 2015, la ciudadanía en general tendrá acceso de forma oportuna a más y mejor información bajo un esquema de comunicación en doble vía y de rendición de cuentas permanente y en tiempo real, lo cual permitirá una mejor participación en el proceso de toma de decisiones y un mejor ejercicio del control social. De igual forma, la ciudadanía no tendrá la necesidad de hacer filas ni asistir personalmente a las entidades para llevar a cabo sus trámites y recibir los servicios del Estado, generando una relación más fácil, con menores costos y que genere mayor confianza y satisfacción.

Lo anterior será logrado gracias a que las entidades se habrán transformado en entidades digitales abiertas, pues habrán incorporado las TIC de forma transversal en su operación tradicional, transformando su funcionamiento interno y la relación con sus usuarios.

Para esto las entidades contarán con sedes electrónicas, en donde se dispondrá de acceso multicanal a toda la información, así como a la gestión en línea de trámites y servicios, observando permanentemente las condiciones de accesibilidad, usabilidad, calidad, seguridad, reserva y privacidad.

Igualmente, se habrá creado una cultura de colaboración y participación, en donde se intercambiará activamente información por medios electrónicos entre entidades, se construirán políticas y estrategias con la participación electrónica de actores clave, y

⁴ Tomado de <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/que-es.shtml>



existirán las condiciones para que terceros creen nuevos servicios que generan valor a la ciudadanía.

Así mismo, la entidad habrá reducido al menos el 30% de su consumo de papel a la vez que aumentará su eficiencia debido a la optimización y uso de medios electrónicos en sus procesos y procedimientos.

Lo anterior estará sustentado en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, la adopción de nuevas tendencias tecnológicas y la implementación de buenas prácticas, generando así un esquema de innovación y mejoramiento permanente.

Para alcanzar este objetivo se definieron cuatro objetivos específicos:

Facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto.

Contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública, con una mayor visibilidad de los asuntos públicos y facilitando al ciudadano el conocimiento de la gestión del Estado.

Promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, generando confianza en la administración pública y habilitando nuevos canales para la construcción colectiva de políticas públicas, la resolución de problemas cotidianos, la toma de decisiones y el control social.

Fortalecer las condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida, a partir de la oferta de servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos y las empresas.

Específicamente, para el presente Plan de Implementación es de interés el componente de Democracia en Línea que comprende todas las actividades para que las entidades creen un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. Con estas actividades se propicia que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea.

Igualmente, se promueve que las entidades públicas incentiven a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un dialogo abierto de doble vía.

Este componente establece las indicaciones para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación en línea a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios. Son cuatro (4) los grupos de actividades de democracia en línea que se desarrollan en este componente:



1. Definir la estrategia de participación.
2. Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica.
3. Abrir espacios para el control social.
4. Abrir espacios de innovación abierta⁵.

c) El proyecto de inversión y estratégico “Confianza Ciudadana” de la UAECD.

El proyecto de inversión “Confianza Ciudadana”, que es a la vez uno de los proyectos estratégicos de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario fue concebido para lograr acciones que aumenten la percepción positiva de la ciudadanía logrando –como organización- ser cada vez más confiables de cara al ciudadano, además de dar respuesta articulada, consistente y oportuna a las experiencias no exitosas de relacionamiento con el usuario reflejadas en quejas y reclamos contra los servidores públicos y los trámites y servicios ofertados por la Unidad,

Este proyecto encuentra su arraigo en el Plan de Gobierno “Bogotá Humana” y su “Programa Transparencia, Probidad, Lucha contra la Corrupción y Control Social Efectivo e Incluyente”, y dentro de él con dos de sus proyectos prioritarios como son el “Fortalecimiento de la capacidad para identificar, prevenir y resolver problemas de corrupción y para identificar oportunidades de probidad” y “Bogotá promueve el control social para el cuidado de lo público y lo articula al control preventivo”.

El proyecto “Confianza Ciudadana” se compone de cuatro elementos:

- Fortalecimiento del servicio para el ciudadano.
 - Fortalecimiento de mecanismos de voz del ciudadano.
 - Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano.
 - Espacios de Participación Ciudadana.
- a) Fortalecimiento del servicio para el ciudadano: Este componente ejecutado para el subproceso de “Atención al Usuario” de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario desde finales del año 2013 hasta el primer trimestre de 2014, permitió una verificación y actualización de las técnicas de servicio y de comunicación existentes en la Entidad y la incorporación de los atributos básicos del servicio (Calidad, Calidez, Coherencia y Cumplimiento).

⁵ Tomado del manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia. Versión 3.1.



- b) Fortalecimiento de mecanismos de voz del ciudadano: Este componente ejecutado de manera paralela con el anterior, para el subproceso de Atención al Usuario, permitió la identificación de los momentos de verdad (Solicitud–Radicación, Trámite, Respuesta y Aclaraciones), el acercamiento con el usuario para conocer la visión del servicio prestado por la Entidad y reuniones focales que concluyeron con una caracterización de ciudadanos - usuarios del Catastro y la determinación de los momentos de verdad del servicio.

- c) Observatorio de gestión y control de la Voz del Ciudadano: Este componente es la consecuencia de tener definidos en la Entidad los momentos de verdad con los usuarios y clientes en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario de la UAECD y cuáles deben ser los atributos que deben caracterizar la atención en cada uno de ellos. Es así que la Entidad diseñó y puso en operación un Observatorio de Voz del Ciudadano bajo una perspectiva de participación ciudadana -sugerida por la Veeduría Distrital- y con una metodología de evaluación de atributos similar a la utilizada por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano en la calificación de las respuestas a PQRS desde el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-, con indicadores de servicio por momento de verdad y atributo, que evalúa de manera periódica el relacionamiento de la Entidad con sus usuarios.

El observatorio analiza diversas fuentes de información (CORDIS, SIIC, SDQS, correspondencia, B.D telefónica. B.D. virtual, Encuestas, entre otras) -de manera trimestral- los resultados de la evaluación se presentan a la GCAU para su análisis y toma de decisiones para la mejora en el servicio.

- d) Espacios de participación ciudadana: Último componente del proyecto, y busca construcción de planes de mejora en el servicio a través de la apertura de espacios de participación ciudadana en la Entidad.

Como se observa, el último componente del proyecto busca la apertura de espacios de participación ciudadana para la planeación, ejecución y evaluación de planes de mejora en el servicio al usuario / cliente –en atención a las funciones asignadas a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario-.

Para cumplir con este objetivo el proyecto “Confianza Ciudadana” ha identificado y verificado espacios de participación ciudadana tales como ISO-IWA4, Urna de Cristal, Grupos de Interés –entre otros-, y ha cumplido un papel articulador de los demás procesos y proyectos institucionales que tratan el tema de la participación ciudadana; todo ello con el fin de aunar esfuerzos para el cumplimiento de cada uno de los objetivos previstos bajo un norte coherente con las necesidades y realidades institucionales.



d) El proceso de “Gestión de Grupos de Interés” de la UAECD.

Tiene como objetivo la relación con grupos de interés que afecten o puedan afectar el desempeño de la UAECD; y a partir de una actitud proactiva frente al quehacer de este, disminuir o controlar los riesgos, lograr aliados estratégicos, y socializar los procesos y sus resultados.

El responsable del proceso es el Director de la UAECD, y dentro de sus compromisos se cuentan:

- Promover la difusión de información, principios, directrices y valores para el fortalecimiento de las relaciones con los usuarios, clientes, socios estratégicos u otros grupos de interés, a través de los mecanismos más apropiados para ello.
- Establecer las estrategias para la interacción de la Unidad con todos los Grupos de Interés, de cara a los nuevos roles de la Entidad y la importancia de la información que esta administra, para la formulación de la política pública.
- Buscar mecanismos de participación entre los grupos de interés, las partes interesadas y Catastro Bogotá, que propendan por determinar mejores prácticas de interacción, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.
- Emplear la información generada a través de gestión de grupos de interés para disminuir riesgos para la Unidad.
- Gestionar la relación de la entidad con su entorno, desde los usuarios de los servicios geográficos y espaciales hasta las entidades responsables de la planeación urbana del Distrito Capital, a partir de una agenda proactiva de negociación de los intereses de los actores que pueden afectar el desempeño de la UAECD. Esta negociación y su resultado aumentarán la legitimidad de la Unidad.
- Desarrollar actividades que permitan la consolidación de relaciones con aliados estratégicos para: optimizar la imagen de la Entidad, apoyar el cumplimiento de sus objetivos, fortalecer los recursos de autoridad y legitimidad, y mejorar la labor conjunta.
- A través de la socialización de los procesos y resultados de la Unidad, legitimar la misión de la Unidad en coherencia con los interés de los grupos de interés y socios estratégicos.



- Fomentar la participación ciudadana garantizando confidencialidad, integralidad y disponibilidad de la información custodiada por las Entidad.
- Fortalecer el desarrollo sostenible a través de la integración e interacción con grupos de interés que impacten o aporten a la política pública.

Este proceso de la cadena de valor de la organización es el encargado de suministrar información acerca de los resultados de la Entidad a diferentes actores clave, tales como, gremios, academia, organizaciones sociales, organizaciones públicas, grupos organizados de ciudadanos, entre otros; por lo que es de suma importancia conocer la experiencia adquirida en el contacto con los grupos de interés y cuál ha sido la retroalimentación –y su incidencia- surgida a partir de los ejercicios de participación que se han desarrollado en los últimos años.



e) Reseña de espacios de participación ciudadana activos a nivel local, nacional e internacional.

- **A NIVEL LOCAL:**

ISO / IWA 4 Veeduría Distrital de Bogotá D.C.⁶

La Veeduría Distrital adelanto un análisis comparativo de los diferentes instrumentos y herramientas que se han implementado, especialmente en Brasil, México, Argentina, Bolivia y Paraguay para promover novedosos procesos de control y seguimiento a la gestión de políticas públicas desde una perspectiva ciudadana.

De las metodologías de participación y petición/rendición de cuentas la Veeduría Distrital ha escogido la ISO IWA/4, como herramienta que sirve para visibilizar ámbito en donde se precisan acciones de mejoramiento y utiliza los sistemas de información existentes.

Permite una visión de mediano y largo plazo, trascendiendo los planes de desarrollo, permitiendo interactuar a diferentes y diversos procesos, espacios e instancias de participación y promueve escenarios de dialogo transparente entre la ciudadanía y los gobiernos, generando procesos permanentes de petición y rendición de cuentas.

- **A NIVEL NACIONAL:**

Urna de Cristal Gobierno de Colombia⁷.

Urna de cristal es una plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental.

¿Qué pueden hacer los ciudadanos en la Urna?

1. Conocer los resultados e iniciativas del gobierno de la prosperidad democrática.
2. Hacer llegar solicitudes y propuestas directamente a las entidades gubernamentales.
3. Interactuar y aprender de la gestión estatal con el ánimo de construir un mejor gobierno entre todos.

¿Cómo opera la Urna de Cristal?

⁶ Tomado de la presentación “ Día nacional de la rendición de cuentas a la Ciudadanía” Adriana Córdoba Alvarado Veedora Distrital Agosto 27 de 2013.

⁷ Tomado de: <http://www.urnadecristal.gov.co/node/1980>



De acuerdo a los temas y al interés de los colombianos, en Urna de Cristal se desarrollan tres tipos de campaña.

1. De consulta: el ciudadano pregunta, el gobierno responde.
2. Pedagógicas: el gobierno resuelve dudas y hace pedagogía con el ciudadano.
3. Ejercicios de participación: el ciudadano incide en política pública.

Para estas campañas se cuenta con medios específicos para:

Ciudadano sin acceso a internet:

1. Radio.
2. Televisión.
3. Call-center.
4. SMS.
5. USSD.

Ciudadanos digitales:

1. Twitter.
2. Facebook.
3. Sitio web.
4. Newsletter.

5. A NIVEL INTERNACIONAL:

Observatorio Internacional de la Democracia Participativa⁸.

El **Observatorio Internacional de la Democracia Participativa (OIDP)** es una red de más de 600 ciudades del mundo, entidades, organizaciones y centros de investigación que quieren conocer, intercambiar y aplicar experiencias sobre democracia participativa en el ámbito local para profundizar la democracia en el gobierno de las ciudades.

Nace en 2001 en el marco de los Proyectos de Cooperación Descentralizada del Programa URB-AL de la Comisión Europea. Desde el 2006 el OIDP trabaja en colaboración con la organización Ciudades y Gobiernos Locales Unidos, actualmente contribuyendo al desarrollo de la producción de conocimiento innovador al servicio de los gobiernos locales en el campo de la democracia participativa.

⁸ Tomado de <http://www.oidp.net/es/sobre-el-oidp/quienes-somos/>



Red Interamericana para la Democracia⁹.

La Red Interamericana para la Democracia (RID) es una red horizontal de la sociedad civil para fortalecer la democracia participativa y la construcción de la ciudadanía. Trabajan particularmente en ámbitos como la lucha contra la corrupción, la integración regional, el intercambio entre las organizaciones de la sociedad civil, el fortalecimiento de los organismos locales, la participación ciudadana, el dialogo con los partidos políticos y el establecimiento de mecanismos que faciliten la deliberación ciudadana. Entre sus actividades se encuentran el intercambio de información, la realización de análisis, investigaciones y trabajos, capacitación de organizaciones y programas de capacitación y formación ciudadana.

⁹ <http://www.gloobal.net/iepala/gloobal/fichas/ficha.php?id=8819&entidad=Agentes&html=1>

2. Temáticas de participación ciudadana priorizadas por los procesos misionales de la UAECD.¹⁰

a) Temáticas priorizadas en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.

Fecha de reunión:

25 de Noviembre de 2014.

Asistentes:

Ligia E. González M. Gerente Comercial y de Atención al Usuario.

Orlando Torres Malaver. Profesional Especializado Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.

Fernando Suarez Arias. Contratista.

Temáticas priorizadas:

- *Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano como herramienta para la participación y el control social.*

El Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano contiene indicadores de servicio a través de cada uno de los momentos de verdad con el usuario – cliente de la organización. Es así que la divulgación de los resultados de las diferentes mediciones efectuadas y la posibilidad de recibir comentarios y sugerencias sobre los mismos se convierte en un espacio de participación e interlocución con la ciudadanía que permitirá recolectar diferentes impresiones y posturas acerca del quehacer institucional, las cuales serán insumo para la mejora en el servicio y la identificación de nuevas necesidades ciudadanas.

- *PQRS como fuente de información primaria para la solución de problemas.*

Espacio sugerido por funcionarios de la estrategia Gobierno en Línea que no solo busca corregir las fuentes de las quejas y reclamos sino también potencializar las mejores prácticas que generan felicitaciones y sugerencias en los usuarios y clientes de la organización.

¹⁰ La sensibilización e identificación de temáticas por parte de los procesos misionales se adelantó a través de reuniones presenciales con la Gerente Comercial y de Atención al Usuario, la Gerente de IDECA, delegados del Gerente de Información Catastral de la Entidad, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, EL Jefe del observatorio Técnico Catastral y el asesor de Comunicaciones de la UAECD. Se anexan al presente documento listados de asistencia y audios de algunas de las reuniones celebradas.

- *Generación de nuevos productos y servicios (Espacios de Innovación Abierta).*

Desde el punto de vista de comercialización y mercadeo la identificación de necesidades de creación de productos y/o servicios –o la actualización, modificación o eliminación de los existentes- a partir de ejercicios de participación ciudadana se convierte en una fuente de información muy importante para la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario que le permitirá la concreción de la propuesta de valor institucional.

b) Temáticas priorizadas en la Gerencia de Información Catastral.

Fecha de reunión:

13 de Noviembre de 2014.

Asistentes:

Luis Fernando Barreto. Subgerente de Información Económica.

Elba Nayibe Nuñez. Asesora Gerencia de Información Catastral.

Flor Emilia Hoyos Pedraza. Profesional Especializada Subgerencia de Información Económica.

Sandy Carolina Hernández. Profesional Especializada Gerencia de Información Catastral.

Ligia E. González M. Gerente Comercial y de Atención al Usuario.

Fernando Suarez Arias. Contratista.

Temáticas priorizadas:

❖ *Gestión de avalúos comerciales:*

El principal servicio comercializado por la organización y que a la vez genera los mayores dividendos son los avalúos comerciales, es por ello que a partir de ejercicios de participación dirigidos a los propietarios y poseedores de los inmuebles y a las Entidades contratantes de este servicio se pretende sensibilizar acerca del proceso técnico y los lineamientos jurídicos que regulan la actividad valuatoria y los derechos y deberes de los intervinientes en el proceso.

❖ *Gestión en Plusvalías:*



La plusvalía entendida como el incremento en el valor del terreno, producido por las decisiones o actuaciones del ordenamiento territorial o de la inversión pública, se erige como un proceso administrativo complejo en el cual intervienen la Secretaria de Planeación Distrital, La Secretaria de Hacienda y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, en consecuencia un proceso de participación que inicie por espacios de suministro de información, de aclaración de inquietudes y de explicación de los procesos técnicos y jurídicos que adelantan cada una de las Entidades facilitará la comprensión de las actividades y disminuirá la resistencia natural de la ciudadanía frente al tema.

- ❖ *Planes de titulación masivos (Entidades)*
- ❖ *Certificación Plano Predial Catastral (Entidades):*

Se busca con la priorización de estas temáticas encontrar vasos comunicantes entre las Entidades Públicas solicitantes de estos trámites, la ciudadanía y la UAECD con el fin de facilitar el cumplimiento del servicio público catastral a través de espacios de participación que expliquen las ventajas de adelantar procesos masivos de certificación con miras a planes de titulación y se disminuya de esta manera la percepción negativa que generan estas actuaciones de las Entidades Distritales.

- ❖ *Censo Inmobiliario Anual:*

Se dará inicio a los procesos de participación ciudadana en la planeación, ejecución y evaluación del proyecto Censo Inmobiliario de Bogotá cuando el procedimiento de participación se encuentre en un nivel avanzado de madurez¹¹.

Nota: El Subgerente de Información Económica solicita sean incluidos los siguientes actores clave para los ejercicios de participación (según las temáticas priorizadas) y el fin del ejercicio (información, socialización, solución de problemas, incidencia, etc.):

- CAMACOL, Fondo Nacional del Ahorro, FENALCO, Lonja de Bogotá, Metro Cuadrado.com.

c) Temáticas priorizadas en la Gerencia IDECA.

Fecha de reunión: 24 de Octubre de 2014.

Asistentes:

Jasmith Alexis Tamayo. Gerente IDECA.

Orlando Torres Malaver. Gerente Comercial y de Atención al Usuario.

¹¹ Se tienen como niveles de madurez en el tema de participación ciudadana los siguientes: Inicial, Básico, Avanzado y Mejoramiento Permanente.



Fernando Suarez Arias. Contratista.

Temáticas priorizadas:

- ❖ *Aplicación Móvil Tú Bogotá (Identificación de necesidades y actualización de la aplicación)*
- ❖ *Portal de mapas de Bogotá.*
- ❖ *Mapa del mes.*
- ❖ *Notideca.*
- ❖ *Mapa de referencia:*

Se priorizan las anteriores temáticas teniendo en cuenta la oportunidad de invitar a los grupos ciudadanos a participar de manera activa en la construcción de contenidos, identificación de necesidades, recepción de comentarios, votaciones y demás instrumentos que permitan la construcción de temáticas a la medida de las necesidades de los usuarios de IDECA.

- ❖ *Gestión del conocimiento (Colegios y Universidades):*

Temáticas priorizadas con miras a establecer alianzas interinstitucionales, ambientes colaborativos, desarrollos en investigación, transferencia de conocimientos y tecnologías, innovación abierta y para la divulgación de procesos y definición de servicios.

- ❖ *Expedición de Políticas y Estándares:*

Temática priorizada con el fin principal de construir conjuntamente con los grupos ciudadanos y de interés reglas de juego que regulen la creación, el uso, el almacenamiento y la comunicación de la información geográfica de la Ciudad.

d) Temáticas priorizadas por el Área de Comunicaciones (Gestión de Grupos de Interés).

Fecha de reunión: 14 de Octubre de 2014

Asistentes:

Carlos Espejo Asesor de Comunicaciones.

Ligia E. González Martínez. Gerente Comercial y de Atención al Usuario.

Fernando Suarez A. Contratista.



Temáticas priorizadas:

❖ Resultados del Censo Inmobiliario:

La priorización de esta temática tiene como objetivo principal gestionar las relaciones de la entidad con su entorno, desde los usuarios de los servicios, geográficos, y espaciales, ciudadanía hasta las entidades responsables de la planeación urbana del Distrito Capital, a partir de una agenda proactiva de negociación de los intereses de los actores que pueden afectar el desempeño de la UAECD. Esta negociación y su resultado aumentarán la legitimidad de la misión de la Unidad en coherencia con los intereses de los grupos de interés y socios estratégicos.

Con lo anterior, y con miras a materializar ejercicios exitosos e incidentes de participación, se proponen desde este subproceso los siguientes aspectos a tener en cuenta:

- ❖ Fortalecimiento y masificación de espacios de participación a través de redes sociales.
- ❖ Mercadeo Social: Identificación de temas institucionales de alto impacto a los grupos de interés como objetivo de la plataforma estratégica.
- ❖ Fortalecimiento del comité de participación y control ciudadano como herramienta para la solución de problemas.
- ❖ Transición del proceso de grupos de interés a un proceso de participación ciudadana articulado con los procesos misionales.



3. Alcance de la estrategia de participación de la UAECD.¹²

Este plan, cuyo horizonte de cumplimiento se encuentra previsto para los años 2015 y 2016, debe ser aplicado por el Director, Gerentes de los procesos misionales y asesores de la Entidad a cargo de procesos y/o subprocesos cuyos productos sean entregados a los usuarios y clientes de la organización.

Así mismo está dirigido a los usuarios, clientes y grupos de interés de la UAECD, para que a través de los mecanismos definidos en el documento en los que se realiza la divulgación, coordinación y articulación de políticas, planes y programas que son competencia de la UAECD, puedan participar de manera activa en el proceso de toma de decisiones, recepción de información para la participación, solución de problemas a través de ejercicios de participación, identificación de necesidades en productos y servicios – entre otros fines-, lo que se traducirá en una gestión más efectiva y transparente de la Unidad.

Corolario, el presente documento se erige como el plan de acción para lograr que la UAECD garantice los mecanismos adecuados de interlocución y dialogo con la ciudadanía, facilitando el ejercicio de la participación ciudadana convirtiéndolo en un proceso de interacción ciudadana permanente e incidente al interior de la Entidad.

4. Objetivos.

- *Objetivo General:*

Diseñar y preparar durante la vigencia 2015 e implementar durante la vigencia 2016 un procedimiento de participación ciudadana que garantice los espacios de interrelación y retroalimentación entre la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y sus usuarios, clientes y grupos de interés.

- *Objetivos específicos:*

1. Evacuar las etapas de preparación institucional (personas, procesos y tecnología) que permitan la realización de ejercicios de participación ciudadana exitosos en la organización.

¹² El alcance se debe definir de acuerdo a la (s) temática (s) y a la forma en que quieren que la ciudadanía participe, que puede ser de carácter vinculante, cuando los actores participan de manera incidente en la gestión pública e institucional o informativa o de consulta cuando al entidad solo quiere conocer de los actores la opinión sobre determinadas temáticas. Tomado del documento “Séptimo lineamiento Procedimiento de Participación Ciudadana 2014” Secretaria General de la Alcaldía Mayor.



2. Brindar a los grupos ciudadanos organizados, grupos de interés y ciudadanía en general información pertinente y acorde a sus necesidades y expectativas que faciliten los ejercicios de participación de acuerdo a la temática y espacio asignado.
3. Definir, revisar y actualizar temáticas susceptibles de espacios de participación y control ciudadano.
4. Generar espacios efectivos de participación ciudadana de acuerdo con las tecnologías disponibles al servicio de la organización.



5. Recursos.

Humano:

- La persona encargada de liderar el procedimiento de participación ciudadana en la UAECD deberá pertenecer al nivel asesor o directivo.
- En cada Gerencia, Subgerencia y Oficina Asesora que intervenga en las actividades de participación ciudadana deberá existir un (1) profesional especializado y un (1) profesional universitario, encargado de implementar las actividades de convocatoria, discusión, conclusión, análisis y retroalimentación de los diferentes ejercicios, designado por el Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina respectivo; estos servidores (as) previamente serán capacitado (as) en el marco del Plan de Capacitación 2015-2016.

Económicos:

- Teniendo en cuenta el interés de la UAECD de adelantar un ejercicio de participación ciudadana por medios virtuales similar a Urna de Cristal en la fase de planeación del proyecto (vigencia 2015), se tomarán en cuenta los recursos de funcionamiento ordinarios y en lo posible se articulará con los recursos asignados a los proyectos de inversión que traten el tema de participación ciudadana, por ej. Confianza Ciudadana, Gobierno en Línea, entre otros.
- El plan de capacitación institucional se gestionará con Entidades Públicas expertas en el tema de Participación Ciudadana y Control Social por ej. Veeduría Distrital, Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal, Urna de Cristal, entre otras.

Tecnológicos:

- De acuerdo al cronograma de implementación del espacio de participación ciudadana virtual se efectuarán requerimientos a la Gerencia de Tecnología de la UAECD.



6. Cronograma de actividades.

Año 2015:

ACTIVIDAD DE LA ESTRATEGIA	FEB-15	MAR-15	ABRI-15	MAYO-15	JUNIO-15	JULIO-15	AGO-15	SEPT-15	OCT-15	NOV-15	DIC-15
Benchmarking experiencias exitosas de participación ciudadana	■										
Definición de roles, responsabilidades y funciones de los actores institucionales involucrados en el tema participación ciudadana en el SGI.		■									
Plan de formación para el control social 2015 – 2016.			■								
Definición de la instancia a nivel directivo encargada de la adopción de decisiones estratégicas relacionadas con la participación y el control social en la Entidad.				■	■						
Designación del equipo de servidores públicos que serán capacitados en temas de participación ciudadano y control social.						■					
Primera Capacitación Participación Ciudadana.							■				
Segunda Capacitación Participación Ciudadana.								■			
Tercera Capacitación Participación Ciudadana.									■		
Sensibilización a grupos de interés sobre el tema de participación ciudadana.										■	■
Definir, revisar y actualizar temáticas de participación ciudadana priorizadas por los		■			■			■			■



procesos misionales de la Entidad.											
------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Año 2016:

ACTIVIDAD DE LA ESTRATEGIA	FEB-16	MAR-16	ABRI-16	MAYO-16	JUNIO-16	JULIO-16	AGO-16	SEPT-16	OCT-16	NOV-16	DIC-16
Cuarta Capacitación Participación Ciudadana.											
Ejercicio de participación ciudadana interno Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.											
Ejercicio de participación ciudadana interno Gerencia IDECA											
Ejercicio de participación ciudadana interno Gerencia de Información Catastral.											
Definición de un (1) objeto de control social para un (1) ejercicio de participación ciudadana real.											
Convocatoria ciudadana a un ejercicio de participación ciudadana en la UAECD.											
Discusión, consulta y espacios de dialogo acerca del objeto de control social											
Realimentación y resultados del ejercicio de participación ciudadana.											
Definición de la estrategia de participación y control ciudadano para la vigencia 2017.											
Definir, revisar y actualizar temáticas de participación ciudadana priorizadas por los procesos misionales de la Entidad.											



7. Normatividad.

- Constitución Política de Colombia de 1991:

Artículo 2: Son fines esenciales del Estado, servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en ella, así como facilitar la participación de todos en las decisiones que les afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Artículo 3: La soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público. El pueblo la ejerce en forma directa o por medio de sus representantes, en los términos que la Constitución establece.

Artículo 40: Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.

Artículo 74: Establece el derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos oficiales, salvo en los casos que establezca la ley.

Artículo 269: Las autoridades están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

- CONPES 3654 de 2010: Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- 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 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 527 de 1999: “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
- 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 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 1437 de 2011: “Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto Nacional 1714 de 2000: Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 32 de la Ley 489 de 1998. (Conformación y naturaleza de los consejos ciudadanos).
- Decreto Nacional 1151 de 2008: “Por el cual se establecerlos lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”:
- Decreto Nacional 019 de 2012: “Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto Distrital 448 de 2007: “Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana”.
- Decreto Distrital 619 de 2007: “Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.



- Decreto Distrital 503 de 2011: "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital"

8. Aprobaciones y cuadro de vigencias del documento.

Aprobado por	Firma.	Fecha
Ligia E. González M. Gerente Comercial y de Atención al Usuario.		
Jasmith Alexis Tamayo. Gerente IDECA.		
Edgar Eduardo Pulecio B. Gerente de Información Catastral.		

Versión del Documento	Fecha
Versión Inicial	3-12-2014