



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA

**INDERBU**

Una ilustración colorida de un grupo de seis personas (tres mujeres y tres hombres) de diversas etnias y edades, celebrando con los brazos levantados y sosteniendo una gran pancarta blanca. Hay estrellas amarillas y burbujas de diálogo flotando alrededor de ellos. Las pancartas sostenidas por los participantes en la fila de atrás muestran un corazón azul y tres puntos rojos. Las plantas verdes decoran los lados del grupo.

## **PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**



# Plan de Participación Ciudadana

## INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva del relacionamiento del Estado con el ciudadano plasmado en la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado de MIPG, se ha adoptado el enfoque de Estado abierto con el cual se busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y se armonizan las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado, como son las de: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y Servicio al Ciudadano como transversal a todas las anteriores

El Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga – INDERBU se encuentra comprometido con la participación ciudadana y servicio al usuario, para lo cual genera espacios de diálogo con sus grupos de valor y grupos de interés en los diferentes ciclos de la gestión institucional.

El presente plan toma como marco de referencia las orientaciones y políticas establecidas desde el ámbito legal por la Constitución Política de Colombia, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Ley Estatutaria de Participación Democrática y demás normatividad aplicable en materia de participación ciudadana; igualmente se estructura siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, tercera Dimensión “Gestión con valores para resultados”.



## MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.

Artículo 20 “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación”.

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 74 “Todas las personas tienen derecho 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”.

- 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 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Artículo 3, numeral. 6º: “En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

Artículo 3, numeral 9º: “En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...)”.



# Plan de Participación Ciudadana

Artículo 54. "Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente".

- Ley 850 de 2003. "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- 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".

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".

- 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 393 de 1997. "Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política (acción de cumplimiento)".
- 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".

Artículo 58: "Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado. El derecho de información confluye con el de acceso a la misma, y justamente son las tecnologías de la información y las comunicaciones las herramientas efectivas que posibilitan al Estado la reducción de la brecha que separa a las personas de la información pública".

- Ley 134 de 1994. "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".
- Decreto 1382 de 2000. "Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela".



## **JUSTIFICACION DE LA FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y DE SERVICIO AL USUARIO**

La transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción en tanto que constituyen el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica, facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos.

## **OBJETIVO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN**

Identificar, generar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en el INDERBU en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, que permitan mejorar continuamente la gestión del INDERBU y su servicio al ciudadano, garantizando el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad.



# Plan de Participación Ciudadana

## IDENTIFICACIÓN DE LOS CIUDADANOS

### Grupos de Valor:

BENEFICIARIOS /ALIADOS	PERFIL	VALORES / NECESIDAD / PROYECCIÓN
NIÑOS	Niños de 3 a 13 años de edad, de todos los estratos sociales, de las 17 comunas y 3 corregimientos de Bucaramanga, escolarizados y desescolarizados.	Educación integral a través del deporte Ocupación productiva del tiempo libre Fomento de habilidades motrices Iniciación y desarrollo deportivo Recreación y lúdica que fortalecen procesos de socialización.
JOVENES	Adolescentes y jóvenes de 14 a 28 años de edad (según estatuto de ciudadanía juvenil) de todos los estratos sociales, de las 17 comunas y 3 corregimientos de Bucaramanga, escolarizados y desescolarizados, estudiantes, empleados y/ desempleados. Vinculados o no a organizaciones juveniles y/o a la Plataforma de Juventud.	Ocupación productiva del tiempo libre (deporte, recreación, arte) Orientación en proyecto de vida, capacitación en artes y oficios Apoyo psicosocial y manejo de emociones Actividad física y deportiva Orientación para el emprendimiento Formación en legislación y liderazgo juvenil
ADULTOS	Hombres y mujeres de 18 a 64 años de edad, de todos los estratos sociales, de las 17 comunas y 3 corregimientos de Bucaramanga.	Actividad física, práctica del deporte, recreación, uso adecuado del tiempo libre, adopción de hábitos y estilos de vida saludables, ejercicio físico y lúdica que favorecen la salud física y mental. Acompañamiento y seguimiento a sus procesos.
ADULTOS MAYORES	Hombres y mujeres de 65 años en adelante, de todos los estratos sociales, de las 17 comunas y 3 corregimientos de Bucaramanga.	Actividad física, práctica del deporte, recreación, uso adecuado del tiempo libre, adopción de hábitos y estilos de vida saludables, ejercicio físico y lúdica que favorecen la salud física y mental. Acompañamiento y seguimiento a sus procesos.
POBLACION CON DISCAPACIDAD	Niños, jóvenes y adultos con discapacidades cognitivas, visuales, auditivas o de limitación física, de todos los estratos sociales, de las 17	Deporte incluyente, actividad física, práctica del deporte (acorde a sus capacidades) recreación, ejercicio



# Plan de Participación Ciudadana

	comunas y 3 corregimientos de Bucaramanga.	físico y lúdica que favorecen la salud física y mental.
POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO INTERNO	Niños, jóvenes, adultos y adultos mayores de asentamientos humanos, barrios o urbanizaciones de programas sociales para personas que han llegado a la ciudad como víctimas del conflicto interno armado del país.	Actividad física, práctica del deporte, recreación, uso adecuado del tiempo libre, adopción de hábitos y estilos de vida saludables, ejercicio físico y lúdica que favorecen la salud física y mental
POBLACION CARCELARIA	Hombres y mujeres mayores de edad, reclusos en centros penitenciarios de la ciudad.	Actividad física, práctica del deporte, recreación, uso adecuado del tiempo libre, adopción de hábitos y estilos de vida saludables, ejercicio físico y lúdica que favorecen la salud física y mental, ayudando en sus procesos de resocialización.
ORGANISMOS DEPORTIVOS	Clubes deportivos, ligas, federaciones	Apoyo, aunar esfuerzos para el fomento y la práctica del deporte; la realización conjunta de eventos y capacitación deportiva.
FUNDACIONES	Fundaciones apoyo al ciudadano en habitabilidad de calle.  Fundaciones que pertenecen al sistema de responsabilidad pernal en adolescentes	Actividad física, práctica deportiva, , recreación, uso adecuado del tiempo libre, adopción de hábitos y estilos de vida saludables, ejercicio físico y lúdica que favorecen la salud física y mental. Formación juvenil en habilidades para la vida.
UNIVERSIDADES	Universidades públicas y privadas con sede en Bucaramanga y su área metropolitana	Estrategias de desarrollo académico con espacios para prácticas universitarias en beneficio de los grupos de valor del INDERBU.  Capacitación y formación en áreas de la actividad física, el deporte y la recreación.  Desarrollo de juegos deportivos para comunidad universitaria
REPRESENTANTES JAC Y JAL	Líderes comunitarios	Procesos de socialización, promoción y concertación para el desarrollo de toda la oferta misional
EMPRESAS PRIVADAS	Empresas de diferentes Sectores productivos	Escenarios deportivos  Programa HEVS institucional



# Plan de Participación Ciudadana

		Presencia de imagen institucional y responsabilidad social empresarial
ENTES DE CONTROL	Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. También se encuentra el concejo municipal como ente de control político.	Ejercer la vigilancia de la gestión fiscal del Estado a través, entre otros, de un control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales. Transparencia, eficacia y eficiencia.
MEDIOS DE COMUNICACION	Todos aquellos sistemas usados para el establecimiento de una comunicación. Estos sistemas se basan, principalmente, en un conglomerado de canales e instrumentos comunicativos que permiten el desarrollo de un intercambio de información. Radiales, televisivos, impresos, redes sociales y demás plataformas streaming.	El INDERBU como fuente de información oficial sobre el desarrollo juvenil, el deporte, la recreación de Bucaramanga.  La necesidad institucional en la masificación y divulgación de las acciones institucionales en las diferentes etapas: convocatorias, inscripciones, asistencias, beneficios para los bumanguenses; así como la evidencia de los resultados.





# Plan de Participación Ciudadana



INDERBU

## MECANISMOS Y ESPACIOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE SERVICIO AL USUARIO

En el INDERBU se cumple con los mecanismos de participación y atención al ciudadano previstas por la ley, descritas en el Marco Legal del presente documento. Igualmente, a continuación se plasman los espacios y mecanismos en los cuales el INDERBU incluye la participación ciudadana, en las diferentes etapas de la gestión institucional, como lo son las fases de *diagnóstico*, *planeación*, *implementación*, *seguimiento y/o evaluación* para la gestión pública.

Es de resaltar la estrategia de **rendición de cuentas** como ejercicio de participación que se desarrolla durante todo el ciclo de la gestión pública, con interacciones constantes con los ciudadanos a través de mesas de trabajo y reuniones, propendiendo por la transparencia, credibilidad y confianza de la comunidad bumanguesa mediante espacios de diálogo ciudadano con estrategias de participación directa.

ESPACIO DE PARTICIPACIÓN	ÁREA RESPONSABLE	CANAL	FASE: diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión.	INSUMO/TIEMPO
Reuniones de socialización y difusión inscripción Escuelas de Formación Deportivas	Área Operativa /Formación Deportiva	Presencial en escenarios deportivos, JAC, JAL, líderes comunitarios	Planeación e implementación	Actas de reunión/ Primer y segundo trimestre
Reuniones con padres de familia de los niños de escuelas de formación deportivas		Presencial, padres niños beneficiados	Diagnóstico, Seguimiento y/o evaluación	Encuestas de satisfacción / Tercer y Cuarto trimestre
Reuniones de socialización cronograma Juegos Intercolegiados con rectores, coordinadores instituciones educativas	Área Operativa /Formación Deportiva	Presencial, instituciones educativas	Planeación e implementación	Acta de reunión, lista de asistentes /según cronograma nacional, departamental y municipal
Comités técnicos deportivos con profesores, entrenadores de instituciones educativas	Área Operativa /Formación Deportiva	Presencial	Planeación e implementación	Actas, listas de asistentes, fixtures / Ejecución del programa
Reuniones de socialización y difusión inscripción Grupos de Actividad Física HEVS	Área Operativa/ Actividad física, deporte y recreación comunitaria	Presencial en parques, escenarios deportivos, líderes comunitarios HEVS	Planeación e implementación	Actas de reunión / Primer y segundo trimestre



# Plan de Participación Ciudadana

Reuniones de seguimiento grupos de Actividad Física HEVS	Área Operativa/ Actividad física, deporte y recreación comunitaria	Presencial en parques, escenarios deportivos, líderes comunitarios HEVS	Seguimiento y/o evaluación	Actas de reunión y encuestas de satisfacción / tercer y cuarto trimestre
Reuniones programa HEVS en instituciones	Área Operativa/ Actividad física, deporte y recreación comunitaria	Presencial en empresas de Bucaramanga	Planeación, implementación, seguimiento	Actas de reunión, encuestas de satisfacción / toda la vigencia
Rendición de cuentas ante el Ministerio del Deporte programa HEVS	Área Operativa/ Actividad física, deporte y recreación comunitaria / Prensa y Comunicaciones	Virtual, envío de material audiovisual según requerimientos del Ministerio del Deporte	Seguimiento y/o evaluación	Producción audiovisual, Fotográfica y de diseño según logros del programa en el año.
Evento Premios Programa HEVS Rendición de cuentas ante el Ministerio del Deporte	Área Operativa/ Actividad física, deporte y recreación comunitaria	Virtual y/o Presencial con coordinadores y directivos municipales de todo el país.	Seguimiento y/o evaluación	Transmisión streaming / Finalización de la vigencia
Reuniones de socialización, concertación y seguimiento oferta recreativa y social comunitaria	Área Operativa/ Actividad física, deporte y recreación comunitaria	Presencial con líderes comunitarios	Planeación, implementación y seguimiento	Actas de reunión y encuestas de satisfacción / toda la vigencia
Reuniones mesa de participación de víctimas del conflicto	Área Operativa/ Actividad física, deporte y recreación comunitaria	Presencial	Planeación, implementación y seguimiento	Actas de reunión y encuestas de satisfacción / toda la vigencia
Reuniones representantes sector población con discapacidad	Área Operativa/ Actividad física, deporte y recreación comunitaria	Presencial	Planeación, implementación y seguimiento	Actas de reunión y encuestas de satisfacción / toda la vigencia
Reuniones mesa de participación población carcelaria	Área Operativa/ Actividad física, deporte y recreación comunitaria	Presencial	Planeación, implementación y seguimiento	Actas de reunión y encuestas de satisfacción / toda la vigencia
Reuniones socialización, concertación y seguimiento Política Pública de juventud	Área Operativa / Juventud	Presencial con actores de diferentes dependencias municipales y otras entidades	Diagnóstico, planeación, implementación y seguimiento	Actas de reunión, listados de asistencia / toda la vigencia
Reuniones de socialización, concertación y seguimiento oferta de juventud institucional	Área Operativa / Juventud	Presencial con jóvenes, líderes comunitarios, JAC, JAL, instituciones educativas, organizaciones de la Plataforma mpal., consejeros de juventud.	Diagnóstico, planeación, implementación y seguimiento	Actas de reunión, listados de asistencia, encuestas de satisfacción. / Toda la vigencia
Reuniones de socialización,	Área Técnica Administración de	Presencial, con líderes	Diagnóstico, planeación,	Actas de reunión, listados de



# Plan de Participación Ciudadana



INDERBU

concertación y seguimiento sobre el uso de escenarios deportivos y parques recreo deportivos.	Escenarios Deportivos	comunitarios, JAC, JAL, clubes deportivos, gestores de convivencia, delegados de dependencias municipales, policía nacional, entre otros.	implementación y seguimiento	asistencia, encuestas de satisfacción. /Toda la vigencia
Reuniones de la Alta Dirección para la socialización, difusión y retroalimentación sobre la oferta INDERBU	Dirección general	Presencial	Planeación, implementación y seguimiento	Actas de reunión /Toda la vigencia
Audiencia pública de rendición de cuentas	Dirección general / subdirecciones/ jefe jurídico / Prensa y comunicaciones	Presencial y/o virtual / todos los grupos de valor	Seguimiento y/o evaluación	Informe de Rendición de cuentas, preguntas de los ciudadanos, evaluación del evento

## CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL SERVICIO CIUDADANO

El INDERBU, cuenta con los siguientes canales para facilitar la participación y servicio a los ciudadanos, realizando de manera óptima los trámites y acceder a los servicios de la entidad.

### Canales virtuales

Mediante las tecnologías de la información se han ampliado los canales de información y participación con los grupos de valor y grupos de interés y se divulga la información clave que genera la entidad.

- **Redes Sociales**

A través de las redes sociales se difunde información institucional de interés a los grupos de valor y grupos de interés permitiendo contacto en tiempo real y permanente y un mayor acercamiento a la comunidad. Propicia la interacción con los ciudadanos y se constituyen un mecanismo de acceso fácil a la información.

Facebook, Instagram, Twitter: @inderbubga

- **Sitio Web**

Con la página oficial [www.inderbu.gov.co](http://www.inderbu.gov.co) los grupos de valor y grupos de interés pueden tener contacto con el Instituto y conocer información sobre direccionamiento estratégico, gestión, trámites, servicios, eventos e información de interés.



# Plan de Participación Ciudadana



INDERBU

En el sitio web institucional se puede acceder al software para la gestión del préstamo de escenarios deportivos <https://inderbu.gov.co/escenarios/>.

Igualmente, desde la página web se accede al software para la gestión de la Atención al Ciudadano, donde se puede radicar y realizar seguimiento a las solicitudes, como obtención, renovación y actualización de reconocimientos a clubes deportivos, denuncia anticorrupción, peticiones, invitaciones y demás solicitudes de los ciudadanos. <https://pqr.inderbu.info/>

- Correo electrónico

A través del correo electrónico [ventanillaunica@inderbu.gov.co](mailto:ventanillaunica@inderbu.gov.co), el cual es administrado por el Área de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos, se dispone de un canal de comunicación que facilita la interacción al estar disponible de forma permanente y obtener respuesta en los tiempos legalmente contemplados.

- Canales telefónicos

Línea directa de atención al ciudadano (607) 6854594  
Lunes a viernes de 7:30am a 1:00pm y de 2:00pm a 5:00pm.

## Canales presenciales

- **Atención presencial:**  
Corresponde a la atención de la sede en donde se brinda información sobre los trámites, servicios, programas, eventos y actividades que ofrece el INDERBU a la ciudadanía, teniendo en cuenta la atención preferencial y diferencial.
- **Punto de Radicación Correspondencia Física:**  
Corresponde al punto físico de la ventanilla de radicación dispuesta por el INDERBU para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía, en la sede ubicada en la Calle 10 #30-140 de lunes a viernes de 7:30am a 1:00 pm y de 2:00pm a 5:00pm.
- **Parques recreo deportivos:**  
Se presta el servicio de orientación, asesoría y recepción de agendamiento de horario de piscinas.
- **Reuniones presenciales:**  
Son espacios de participación a través de las cuales se genera diálogo de doble vía entre los asistentes.



- **Reuniones interinstitucionales:**  
Son una forma de participación que involucra dos o más entidades para aunar esfuerzos y propiciar la articulación en beneficio de los ciudadanos.
- **Talleres o mesas de trabajo:**  
Es un espacio de trabajo a través de la cual se integra la participación de los asistentes hacia la identificación de necesidades, solución de problemas, capacitación o la práctica de una actividad.

## **ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS**

Para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión y los resultados de dicha gestión, con oportunidades de diálogo participativo directo.

Es por ello, que se hace necesario plantear una ruta que dirija el importante proceso de rendición de cuentas en el INDERBU, para que mediante una estrategia contemple el paso a paso del proceso y se facilite su realización con los eventos y posteriores procesos de seguimiento.

### **OBJETIVOS:**

Realizar la rendición de cuentas periódica para la Democratización de la Administración Pública, presentando los resultados de la gestión periódica a través de la habilitación de espacios de diálogo entre el INDERBU, los usuarios de los servicios, los grupos de interés y en general todos los ciudadanos.

### **ALCANCE:**

A través de la rendición de cuentas demostrar los resultados de la Gestión ejecutada por la Dirección General y su equipo de trabajo en forma periódica a través de la habilitación de espacios de diálogo con la comunidad.



## DEFINICIONES:

**Rendición de cuentas:** Es una obligación de los funcionarios públicos de informar y responder sobre su gestión y derecho de la ciudadanía a ser informada y solicitar explicaciones sobre las acciones y decisiones de la Administración. Su ejercicio es fortalecer la democracia, incentivar la buena gestión, mejorar la gobernabilidad y la legitimidad, generar debate y permite la identificación de acciones de mejora.

El proceso de Rendición de Cuentas se realiza a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados que permiten a los servidores públicos interactuar con otras instituciones estatales, organismos internacionales, la sociedad civil y los ciudadanos en general.

**Interacción ciudadana:** La participación ciudadana es una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía; comprende un conjunto de procesos y prácticas sociales de muy diversa índole en la que la ciudadanía expresa su punto de vista frente a un proceso específico.

**Control social:** La participación ciudadana en el Control Social a la Gestión Pública es un derecho y un deber que estableció la Constitución Política de 1991 como uno de los mecanismos mediante los cuales las relaciones de la Administración Pública con la Sociedad pueden ser renovadas, en función de garantizar los fines esenciales del Estado. El control social comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público.



## **PLANEACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

El Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga-INDERBU, como ente descentralizado de la alcaldía de Bucaramanga, participa en los eventos de Rendición de cuentas liderados por administración central, de acuerdo a sus cronogramas y metodologías planeadas, sin embargo, dada su misma naturaleza descentralizada, planea, organiza, diseña, ejecuta y hace seguimiento a una estrategia propia de rendición de cuentas ante la ciudadanía.

La alcaldía de Bucaramanga igualmente realiza la estrategia de Consejos Comunales, así como el evento de audiencia, y el INDERBU participa activamente recepcionando las inquietudes de la comunidad concernientes a su misionalidad y exponiendo sus alcances en procura de la óptima ejecución de sus proyectos; las fechas dependen de las programaciones por parte de la alcaldía.

### **Las etapas a desarrollar son:**

1. Aprestamiento
2. Diseño
3. Preparación
4. Ejecución
5. Seguimiento y evaluación

### **1. APRESTAMIENTO**

Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueve la cultura de la rendición de cuentas al interior del INDERBU y en su relacionamiento con los grupos de valor. Está conformada por actividades de identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación, y organización del trabajo del equipo líder.

En esta etapa de Aprestamiento identificamos los grupos de valor del INDERBU, con quienes se mantiene constante relación en ejecución de los programas y proyectos misionales.



# Plan de Participación Ciudadana

Durante cada vigencia se realizan reuniones de concertación con los grupos de valor, para escuchar sus intereses, definir las líneas de acción y optimizar las participaciones en los programas.

## 2. DISEÑO:

Se refiere a la actividad creativa desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene por fin proyectar actividades que sean útiles y efectivas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual). Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.

La rendición de cuentas entendida como el proceso que deben propiciar las entidades públicas para facilitar la participación de los ciudadanos en su gestión, es una de las políticas que debe incluirse en la planeación institucional, según lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para fortalecer la relación del Estado con el ciudadano. Por ello, en el proceso del INDERBU se realizan las siguientes estrategias:

- Reuniones de socialización y concertación con los grupos de valor en las etapas de planeación para la ejecución de los proyectos.
- Participación, socialización y concertación con las diferentes mesas de trabajo de poblaciones específicas.
- Ferias Institucionales de servicios y demás eventos de oferta y promoción de servicios
- Atención constante y con seguimiento a los ciudadanos mediante software de Ventanilla Única.
- Atención Chat Virtual institucional en página web
- Presentación de informes de gestión trimestrales
- **Audiencias públicas:** -Participación activa en audiencia pública de la alcaldía

-Realización audiencia pública del INDERBU





# Plan de Participación Ciudadana

## Cronograma Audiencia Pública de Rendición de Cuentas INDERBU

ETAPA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
<b>Alistamiento</b>	Definición de grupo interno de trabajo	Tercer trimestre	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
	Identificación y/o actualización de los grupos de valor, con sus datos para contacto.	Primer y segundo trimestre	Profesionales Misionales
<b>Diseño, preparación y consolidación</b>	Inicio divulgación de la audiencia pública (convocatoria) y realización de encuesta de participación ciudadana para determinar temas relevantes.	Un mes antes de la audiencia	Prensa y comunicaciones
	Publicación de temas a tratar en el evento de audiencia y mecanismos de participación	Quince días antes de la audiencia	Prensa y Comunicaciones
	Selección de lista de invitados y envío de invitaciones	Quince días antes de audiencia	Equipo interno de trabajo
	Publicación del informe de gestión de la vigencia con todos aspectos de la rendición de cuentas y agenda del evento.	Diciembre	Prensa y Comunicaciones
<b>Ejecución</b>	Evento de diálogo ciudadano (audiencia pública) para la rendición de cuentas: exposición de la gestión, escucha de preguntas de los ciudadanos y respuesta de las mismas.	Diciembre	Prensa y comunicaciones, Planeación, Equipo Interno Rendición Ctas. Control Interno: Instalación



# Plan de Participación Ciudadana

	Aplicación de encuesta de evaluación del evento de Rendición de Cuentas una vez finalizado el evento de diálogo ciudadano (audiencia pública).	Diciembre	Prensa y Comunicaciones, equipo interno Rendición Cuentas
Seguimiento y evaluación	Recepción y envío de respuestas a las preguntas que surgen luego de la audiencia	Máximo 15 días después de la audiencia	Atención al ciudadano, prensa y comunicaciones
	Publicación del Informe del proceso de Rendición de Cuentas incluyendo resultados de la evaluación de la Audiencia Pública	Quince días después de la audiencia	Equipo interno Rendición de Cuentas
	Elaborar y suscribir Plan de Mejoramiento si es necesario		Control Interno, Equipo interno Rendición de Cuentas

## Estrategia de Comunicaciones para Rendición de Cuentas

- Identificación grupos de valor
- Disponibilidad de Recursos y Alianzas para labores de difusión

RECURSO O MEDIO	ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACION
Página Web <a href="http://www.inderbu.gov.co">www.inderbu.gov.co</a>	Es el sitio virtual en internet que contiene información en texto, imágenes, audio o video del INDERBU. En este lugar se publicarán los informes de gestión, noticias (boletines de prensa) y reportes sobre el proceso de rendición de cuentas, como eventos de socialización, mesas de trabajo para la concertación, audiencias y demás estrategias.
Correo Institucional	Para envío de invitaciones a los representantes de los grupos de valor



# Plan de Participación Ciudadana

<b>Piezas gráficas educativas en redes sociales</b>	Diseños llamativos para convocar, educar y orientar a los ciudadanos sobre el proceso de rendición de cuentas, los mecanismos que tiene la ciudadanía para acceder a la información. Diseños en diferentes tamaños según el tipo de red y su uso: Instagram, Twitter, Facebook; post o historias y estados
<b>Videos de convocatoria e ilustrativos</b>	Videos cortos en formatos horizontal y/o vertical, convocando a los ciudadanos a participar en el proceso de Rendición de Cuentas y orientando sobre los propósitos del mismo. Publicación en diferentes redes: Instagram, Twitter, Facebook.
<b>Espacios en medios de comunicación masiva (radio y televisión)</b>	Mediante Free Press gestionar espacios en medios masivos de comunicación regional para divulgar y promocionar la audiencia de rendición de cuentas del INDERBU y demás espacios de participación ciudadana.
<b>Carteleras o avisos informativos</b>	Publicación en carteleras informativas de la entidad
<b>Atención al Ciudadano Software Ventanilla Única</b>	Establecer procedimientos y responsabilidades internas para atender con agilidad las consultas de información ciudadana.

### 3. PREPARACIÓN

Consiste en disponer, para su aplicación inmediata, los recursos, documentos, compromisos, entre otros, los cuales, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como:

- Elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas: El informe de Gestión publicado en la página web debe tener un contenido confiable y amplio, con el fin de que la comunidad indague los temas de mayor interés sobre la gestión y posteriormente se recolectarán preguntas para contestar en el marco del proceso de rendición de cuentas.
- Generación y análisis de la información: extracción de datos relevantes y de impacto para los ciudadanos.
- Diseño y diagramación de presentación del informe de Rendición de Cuentas con fotografías y datos relevantes, así como preproducción, producción y posproducción de videos.



# Plan de Participación Ciudadana

- Diseño de los formatos y mecanismos para la publicación: Formatos ya elaborados: Preguntas de los ciudadanos y Formato evaluación del evento.
- Difusión y comunicación permanentes: diseño de piezas previas con cifras y metas logradas
- Capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas: diseño de piezas gráficas educomunicativas para redes sociales y grupos.
- Organización, planeación de invitaciones a reuniones de socialización y concertación con grupos de valor para determinar acciones a ejecutar en desarrollo de los proyectos.

## 4. EJECUCIÓN

Esta etapa se relaciona con la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de cada entidad de acuerdo con las actividades definidas; refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.

- Reuniones de socialización y concertación con los grupos de valor en las etapas de planeación para la ejecución de los proyectos.
- Participación, socialización y concertación con las diferentes mesas de trabajo de poblaciones específicas.
- Ferias Institucionales de servicios y demás eventos de oferta y promoción de servicios
- Atención constante y con seguimiento a los ciudadanos mediante software de Ventanilla Única.
- Atención Chat Virtual institucional en página web
- Presentación de informes de gestión trimestrales

**Audiencias públicas:** -Participación activa en audiencia pública de la alcaldía

-Realización audiencia pública del INDERBU

- Se realizará evento presencial (audiencia) del INDERBU con la participación de representantes de los diferentes grupos de valor, invitados especiales y entes de control, generando espacios de diálogo con preguntas de los asistentes que se resolverán en el mismo evento.
- Evento transmitido en directo por las redes sociales del INDERBU, quedando



el video registrado para consultarlo cuando se desee

- Publicación de piezas en el momento del evento con cifras y datos de coberturas y logros alcanzados en beneficio de los ciudadanos.

## **5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas es transversal e inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que éste brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance anual de los mismos. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.

### **Revisión y análisis de la Rendición de Cuentas**

Los resultados de todas las acciones deben ser registrados en un documento memoria y publicados página web para conocimiento de la ciudadanía. Este informe se constituirá en el documento de evaluación de la estrategia del proceso de rendición de cuentas a la comunidad de la entidad.

En este aparte de evaluación, también se debe tener en cuenta que a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de rendición de cuentas de la entidad, ésta debe elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.

Para ello las evaluaciones efectuadas en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituyen en un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla.

Los resultados de las acciones de la rendición de cuentas deben contar con mecanismos de seguimiento que permitan tanto a los ciudadanos participantes como a la entidad verificar los avances y el cumplimiento de compromisos.

### **Evaluación y seguimiento de la rendición de cuentas**

La evaluación y el seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas y sus acciones incluirán los siguientes aspectos o atributos:

- La temporalidad y periodicidad de las acciones.
- La calidad de la información suministrada a partir de los factores de calidad mencionados anteriormente: pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad,



# Plan de Participación Ciudadana

accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia, interoperabilidad y comparabilidad.

- Calidad del diálogo con base en el análisis de las metodologías utilizadas en los espacios de diálogo y los niveles y frecuencias de interacción con la comunidad que estas generan.
- Retroalimentación de la gestión verificando la utilización de las opiniones de la comunidad y sus propuestas en los planes de mejora institucional.

## Bibliografía:

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc>

chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.funcionpublica.gov.co/documentos/28587410/38139874/2021-03-23\_Politica\_servicio\_al\_ciudadano\_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666

**Proyectó y elaboró: María Shirley Rodríguez Ariza/ Profesional Universitario Prensa y Comunicaciones**