

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 2 de 24

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
1. CONTEXTUALIZACIÓN Y ANTECEDENTES	4
2. MARCO CONCEPTUAL	9
2.1. Objetivos del Modelo de Participación	12
3. REFERENCIAS NORMATIVAS	13
4. MARCO INSTITUCIONAL Y ALCANCE DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	13
4.1. Población objetivo de la línea operativa de participación ciudadana	15
4.2. Alcance institucional de la Estrategia de Participación Ciudadana en el ICBF:	16
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN COLABORATIVA DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	17
5.1. Orientaciones generales	17
5.2. Pasos para la construcción colectiva del Plan de Participación Ciudadana	20
6. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	21
6.1. Acciones de seguimiento	21
6.2. Acciones de Monitoreo	22
7. RETOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	23

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 3 de 24

Presentación:

Desde 1968 el ICBF ha desarrollado su misionalidad trabajando de la mano con familias, comunidades, autoridades locales, entidades de gobierno, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de valor, en la construcción de escenarios de promoción de derechos, protección y desarrollo integral para los niños, niñas y adolescentes en el país. De esta manera en el Instituto existe la convicción de que la participación ciudadana se constituye en una herramienta eficaz para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad e imprescindible en la lucha en contra de la corrupción en el manejo de los recursos destinados a los niños, niñas, adolescentes y familias del país.

Con el fin de aportar al fortalecimiento de la participación ciudadana en el ICBF, la Dirección de Servicios y Atención presenta el **Modelo de la Estrategia de Participación Ciudadana ICBF**, como un referente de consulta de colaboradores del Instituto involucrados en la toma de decisiones para la planeación e implementación de las acciones que garanticen el goce efectivo del derecho a la participación por parte de los niños, niñas, adolescentes, familias y ciudadanía en general. Este Modelo abarca las acciones de participación ciudadana que las dependencias del nivel nacional desarrollan en el marco de su operación; **se excluyen las Rendiciones de Cuentas y Mesas Públicas**, toda vez que éstas son lideradas por la Dirección de Planeación y Control de Gestión y cuentan con sus propias líneas técnicas establecidas para todas las entidades públicas en el Conpes 3654 de 2010, en el Manual Único de Rendición de Cuentas y a nivel interno del ICBF en el Procedimiento de Rendición de Cuentas. De allí que en el Plan Anticorrupción estén identificados en dos componentes **independientes**: el componente 3: Rendición de Cuentas y el componente 6: Participación Ciudadana.

Se propone entonces este documento como un modelo que precisa el marco institucional, el marco conceptual y los alcances de la implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana en la operación del ICBF, tanto en los niveles central y territorial, así como en los momentos del ciclo de gestión; esto es, en el diagnóstico y la planeación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de los programas y servicios que desarrolla el Instituto.

La Dirección de Servicios y Atención agradece a los colaboradores enlaces de participación ciudadana del nivel central del Instituto, por sus valiosos aportes para la construcción de este documento, provenientes de la experiencia de la gestión del ICBF en los territorios.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 4 de 24

1. CONTEXTUALIZACIÓN Y ANTECEDENTES:

La participación ciudadana ha sido un aspecto central en la evolución de la gestión institucional del ICBF, toda vez que desde la experiencia viva del trabajo que realiza la entidad en los territorios de la mano con las comunidades, autoridades locales, las familias y otros sectores institucionales y sociales para el establecimiento de escenarios de protección y desarrollo para los niños, niñas y adolescentes, se obtienen aprendizajes que fortalecen la gestión a partir de una mejor lectura y entendimiento de las necesidades locales y contextuales de las familias y comunidades en sus territorios. A partir de lo anterior, la entidad ha construido y sigue construyendo permanentemente un conocimiento desde el cual ha desarrollado prácticas diferenciadas de atención y prestación de servicios.

Entre los años 2011 - 2014 la participación empezó a institucionalizarse con el proceso de divulgación de los resultados de gestión a la ciudadanía; en 2013 se materializó el proceso de Rendición Pública de Cuentas y de Mesas Publicas, bajo el liderazgo de la Dirección de Planeación y Control de Gestión. A partir del año 2015, la entidad identifica como uno de los propósitos estratégicos desde la perspectiva de aliados¹, involucrar a la comunidad en general y particularmente a las partes interesadas como aliados y beneficiarios, en los procesos de cada momento del ciclo de la gestión.

De allí se derivó la necesidad de profundizar en los procesos de participación ciudadana, con el fin de identificar los activos de participación ciudadana de la entidad, así como las fortalezas, oportunidades, debilidad y amenazas y los principales resultados de los esfuerzos por democratizar la gestión institucional; para esto en el año 2016 se desarrolló un diagnóstico que en términos de las acciones de promoción y garantía de la participación, arrojó los siguientes resultados.

- **Fortalezas:**

- La entidad cuenta con una estrategia anual de rendición de cuentas, así como la capacidad institucional para su implementación, responsables, recursos y mecanismos de evaluación y seguimiento.
- Institucional y públicamente se reconoce la importancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones en la gestión y en la identificación de políticas públicas pertinentes, su aporte al ejercicio de una ciudadanía activa y responsable y a la transparencia en la acción del Instituto.
- Se desarrollan modelos de ejecución colaborativa, a través de la prestación de servicios de prevención y protección en modalidades familiares y comunitarias, con intervención directa de la ciudadanía.
- Se promueve el desarrollo de espacios de participación ciudadana con niños, niñas adolescentes y familias en el marco de la implementación de programas y servicios del ICBF y con instituciones públicas y privadas en el marco de la acción del SNBF.

¹ Plan Indicativo Institucional 2015-2018.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 5 de 24

- Los ejercicios de participación promovidos se orientan principalmente al reconocimiento, promoción y apropiación de los derechos y obligaciones que los beneficiarios tienen, en el marco de la prestación de los servicios del ICBF.
- El mayor impacto percibido en las actividades de participación ciudadana se orienta a identificar la pertinencia en el desarrollo de planes, programas y proyectos y en el análisis, diseño e implementación de planes territoriales basados en las categorías de derechos.
- Los ejercicios institucionales de control social como mesas públicas, audiencias de rendición de cuentas y veedurías ciudadanas, cuentan con amplio reconocimiento dentro y fuera de la entidad.
- Las instancias de participación del SNBF como: consejos de política social y mesas de infancia y adolescencia, gozan de especial reconocimiento.
- Los medios virtuales como la página web y redes sociales prevalecen dentro de las estrategias de comunicación para la divulgación de actividades de participación ciudadana que realiza la entidad.
- La entidad elabora y divulga en la página web, el Informe de gestión de cada vigencia, informando sobre la ejecución presupuestal, contractual, metas y ejecución de programas, proyectos y acciones de mejora para la gestión institucional.
- Se identifican y valoran las experiencias y buenas prácticas en participación ciudadana al interior de la entidad.

• **Debilidades:**

- Los colaboradores del ICBF desconocen, en su mayoría, los procesos de participación ciudadana realizados en la planeación, seguimiento y evaluación de la política pública relacionada con la primera infancia, la niñez, la adolescencia y familia.
- Baja promoción de espacios de planeación participativa, en los que se involucre a la ciudadanía en la formulación del presupuesto, proyectos de inversión, planes, programas y otras herramientas de planeación.
- Los ejercicios de consulta previa con comunidades étnicas requieren de fortalecimiento.
- El portafolio de instancias de participación es limitado ya que no permite el aprovechamiento máximo de las oportunidades de incidencia ciudadana en el ciclo de la gestión del Instituto.
- Uso limitado de los canales virtuales para la divulgación a la ciudadanía y grupos de interés, de las actividades de participación ciudadana que impulsa la entidad.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 6 de 24

- No se relacionan en el informe de gestión sectorial e institucional las acciones de mejora para la transparencia y lucha contra la corrupción en la entidad.
 - En las actividades de participación ciudadana y en especial en las de rendición de cuentas, no se tratan asuntos de interés general como ejecución contractual, la gestión del talento humano o la discusión de temas de transparencia y lucha contra la corrupción.
 - Debilidades en los indicadores de formulación participativa de políticas, planes y programas, así como en la capacitación a los colaboradores en temas de participación ciudadana y promoción del control social.
 - Ausencia de actividades para promover la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta, con el fin de dar soluciones a problemas de la entidad.
 - No se han explorado escenarios o canales alternativos como reuniones colectivas, foros virtuales o encuestas, a través de los cuales se promueva la planeación participativa.
 - Limitados espacios para la planeación participativa del presupuesto institucional, proyectos de inversión, programas, servicios, normatividad, lineamientos y otros.
 - No se visibilizan los recursos invertidos por la entidad para actividades que promueven la participación ciudadana y el control social, ni en el presupuesto ni en la identificación de actividades en las cadenas de valor de los proyectos de inversión.
- **Oportunidades:**
- Potenciar los espacios de participación para permitir el reconocimiento y la valoración de la diversidad y las diferencias en la mejorar la oferta de servicios con enfoque diferencial.
 - Aportar en el fortalecimiento de la capacidad de organización e incidencia de los niños, niñas y adolescentes en la gestión institucional.
 - Promover espacios de participación orientados a temáticas transversales y de interés general como la paz y reconciliación, la construcción de grupos y redes de trabajo y la participación de los niños, niñas y adolescentes en la construcción del territorio.
 - Explorar otros mecanismos como boletines, foros virtuales, blogs, streaming, hang - out, redes sociales y demás para el desarrollo de actividades de participación ciudadana a nivel nacional y regional.
 - Implementar la consulta en línea para la solución de problemas, desarrollo de programas y proyectos, actualización de lineamientos y normas, como mecanismo de colaboración ciudadana.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 7 de 24

- Empoderar a los ciudadanos en el control social para minimizar el riesgo en el incumplimiento del servicio o el manejo de los recursos de los niños, niñas y adolescentes al promover la participación como estrategia de monitoreo y control ciudadano a los servicios, operadores y recursos.
- Mejorar la imagen institucional empañada por el flagelo de corrupción, gracias a una ciudadanía más informada y con mayor predisposición a participar y unos colaboradores con mayor capacidad de diálogo y comprensión hacia la ciudadanía.
- Replicar las experiencias exitosas y buenas prácticas en participación ciudadana desarrolladas a nivel de regionales, en todo el territorio nacional.
- **Amenazas:**
 - Bajas calificaciones en el índice de transparencia por desconocer el desarrollo de instancias de participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión.
 - Subutilización de espacios públicos, canales virtuales y otras herramientas para el desarrollo de una gestión democrática y participativa.
 - Percepción negativa de la gestión institucional por parte de la ciudadanía, ocasionada por invisibilidad o minimizar la incidencia de la ciudadanía en la gestión pública a través del control social, deslegitimando la gestión realizada.
 - Desequilibrio entre los pesos y contrapesos de poder en la gestión pública, por no habilitar espacios suficientes para hacer efectivas las denuncias de la ciudadanía, sus solicitudes y su derecho a premiar o sancionar la gestión de la entidad.
 - Temor de los agentes sociales a que se les manipule o no se les deje expresar libremente dentro del proceso participativo, si no se definen reglas claras en el proceso, como los objetivos y las limitaciones (organizativas, jurídicas, financieras) existentes para implantar los resultados.
 - Falta de cultura participativa, ocasionada por factores como: la apatía general por lo público, rechazo a la entidad del proceso, escepticismo respecto a la influencia del proceso participativo, falta de comunicación e información, falta de confianza en su propia capacidad, falta de identificación con el lenguaje que se utiliza y fallas en la estrategia de comunicaciones (mínima convocatoria o mensajes poco incluyentes).

Los resultados del diagnóstico expuestos en metodología DOFA, permiten establecer que los logros obtenidos implican no solo mantener las condiciones presupuestales, administrativas y de articulación que los han permitido, sino también estar en permanente observancia de las oportunidades de mejora que deriven en una cualificación continua de los procesos de participación significativa e incidente, generando capacidades institucionales y humanas que permitan el empoderamiento de los NNA, las familias y las comunidades, como sujetos activos, incidentes y protagonistas de cambio.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 8 de 24

En atención a los resultados del primer ejercicio de diagnóstico de la participación ciudadana en el ICBF, en 2017 las dependencias de la entidad construyeron de manera colectiva el primer Plan de Participación Ciudadana, que posibilitó la articulación de las acciones de participación en un instrumento, permitiendo por primera vez una lectura integral sobre “los cómo” de la participación en el ICBF. El Plan facilitó a su vez la clasificación de las actividades propuestas por las dependencias, en el ciclo de la gestión de la entidad; la identificación de los niveles de profundidad en el ejercicio de la participación que estas actividades permitían a los ciudadanos; así como los resultados esperados en términos de las metas propuestas.

Entendiendo la participación ciudadana como un pilar fundamental del Estado Social de Derecho sobre el que se sostiene la democracia, además como un mecanismo para que la ciudadanía pueda influir en la toma de decisiones públicas, reduciendo los riesgos del mal uso de los recursos públicos y por tanto de la corrupción, el Plan de Participación Ciudadana se integró como un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptado por la entidad con el propósito de superar las debilidades en la gestión que posibilitaban la corrupción y para potenciar las buenas prácticas en materia de participación y transparencia.

Por último, es importante reconocer que, si bien son los niños, niñas y adolescentes el centro de la atención y funcionamiento de la entidad, los programas y proyectos que desarrolla el Instituto tienen una perspectiva integral que trasciende la prestación de un servicio a un grupo poblacional específico y repercute sin duda en el desarrollo mismo del país, así:

- Brindando oportunidades reales de cambio en la situación de vida de los niños, niñas y adolescentes cuyos derechos fueron vulnerados. Mediante acciones de protección y restablecimiento, dichos niños han podido superar las condiciones negativas que los ubicaron en un rol de víctimas y hoy gozan de un proyecto de vida propio, construido desde la concepción de su persona como agente activo de cambio, tanto en sus vidas como en sus entornos sociales.
- Desde el liderazgo del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, rol a partir del cual se han logrado posicionar temas fundamentales en el cuidado, protección y desarrollo integral de los NNA y sus familias, tanto en las agendas públicas como privadas, logrando una mayor y mejor articulación con los gobiernos locales, los gobiernos propios de las comunidades y pueblos étnicos; así como con otras entidades del Estado garantes de los derechos fundamentales de la población y con liderazgos comunitarios, que han permitido mejorar los contextos locales (sociales, económicos e institucionales) que impactan directamente en el bienestar de las familias.

Así, el ICBF asume su responsabilidad como entidad pública, en la garantía del goce efectivo del derecho a la participación por parte de la ciudadanía, desde la premisa de que el ejercicio de la participación en el individuo se refiere a su capacidad de ejercer su poder de influir en las condiciones externas que afectan su propia vida y ser un agente transformador de sus realidades, tal como lo establecen el artículo 02 de la Constitución Política de Colombia; la Convención Internacional Sobre los Derechos del Niño, la Ley 1622 de 2013 del Estatuto de Ciudadanía Juvenil y el artículo 30 del Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006), entre otros instrumentos legales.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 9 de 24

2. MARCO CONCEPTUAL:

La participación ciudadana es entendida en el ICBF desde **tres ámbitos**, como se muestra en la Gráfica 1, el primero de ellos, está relacionado con la **transparencia y el fortalecimiento de la gestión institucional**, desde el control social que los ciudadanos ejercen sobre los procesos de planeación, ejecución, implementación y evaluación de los programas y servicios.

El segundo se refiere a la **potenciación de las capacidades** de los niños, niñas y adolescentes, las madres gestantes, las madres lactantes y las familias, como sujetos activos en el ejercicio de sus derechos, deberes y ciudadanías, que se materializan en acciones de control social o de veedurías sobre los servicios de los cuales son beneficiarios. Por último, se encuentra la **corresponsabilidad de la ciudadanía** en el cuidado y protección de los niños, niñas y adolescentes, desde los contextos comunitarios sociales e institucionales, entendiendo dicha corresponsabilidad como una obligación moral y ética del conjunto de la sociedad.

El concepto de participación ha sido abordado desde múltiples concepciones políticas, sociológicas, humanísticas y biológicas que son adoptadas y adaptadas, según la orientación, objetivos y finalidades del marco institucional, social o comunitario desde el que surge la necesidad de una definición de participación que oriente su finalidad. En los diversos estudios y definiciones teóricas que se han elaborado sobre la participación, la mayoría concluye que ésta puede ser en términos generales de dos tipos: la participación **política** y la participación **ciudadana**. La participación política se refiere al involucramiento de los individuos en instancias de representación, sea como electores o como elegidos. La participación ciudadana se refiere a las diversas formas de organización y acción de las que toman parte los miembros de una comunidad, con el fin de incidir sobre decisiones de carácter público que los afectan como individuos o colectividades.

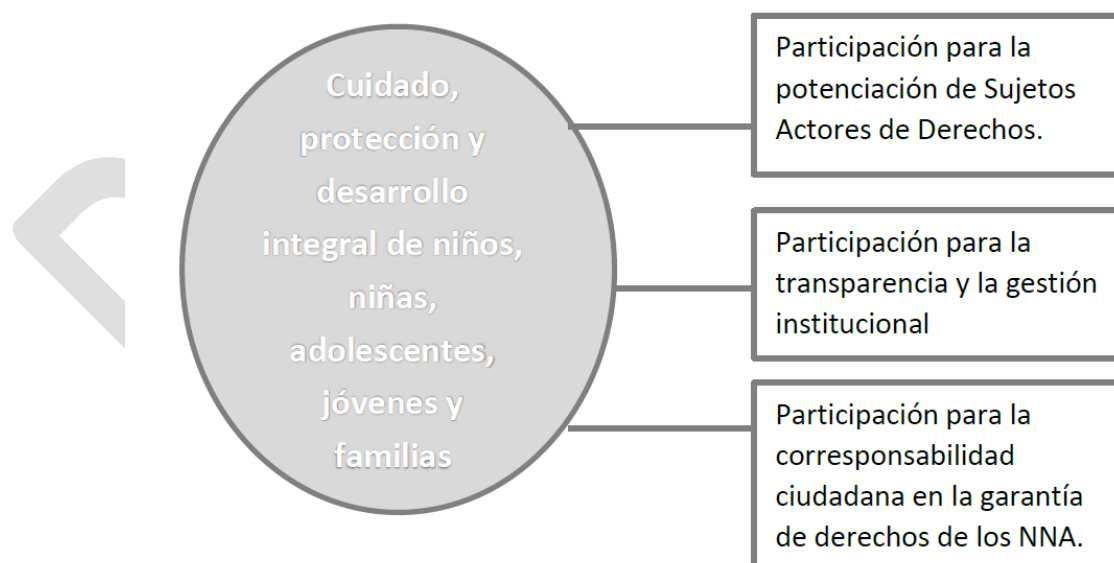


Grafico 1. Ámbitos de la Participación Ciudadana en el ICBF

Así, la participación ciudadana se puede generar desde lo individual tomando parte de una acción colectiva o retroalimentando con sugerencias, quejas o reclamos la acción institucional; desde lo

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 10 de 24

comunitario en contextos locales cercanos; desde el movimiento social en contextos macro de orden regional, nacional e incluso internacional; desde la incidencia generada por organizaciones sociales y grupos de interés sobre un tema específico derivado de la exigencia de la garantía de un derecho o un grupo de derechos; desde las ciudadanías étnicas sobre reivindicaciones sobre el reconocimiento, la diferenciación cultural, las demandas territoriales, entre otros.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el ICBF es una entidad pública, se asume entonces la participación desde una concepción **ciudadana – institucional**, que se relaciona con la Gobernanza², el fortalecimiento de la Democracia y el Estado Social de Derecho; así “en términos generales, la participación nos remite a una forma de acción emprendida deliberadamente por un individuo o conjunto de éstos. Es decir, es una acción racional e intencional en busca de objetivos específicos, como pueden ser tomar parte en una decisión, involucrarse en alguna discusión, integrarse o simplemente beneficiarse de la ejecución y solución de un problema específico”³.

Aterrizando lo anterior a la misionalidad y los objetivos institucionales del ICBF, la Participación Ciudadana se define como la **capacidad de los niños, niñas adolescentes, familias, comunidades y organizaciones sociales, de influir tanto en la planeación, ejecución y evaluación de la gestión institucional, como en la creación de contextos locales, políticas y marcos normativos dirigidos a la protección y desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.**

La participación es un derecho que se ejerce de manera voluntaria, en tanto surge de la decisión propia del individuo o del grupo social; la participación en general no puede ser bajo presión o coerción. En este sentido, prácticas como la negación de un servicio o una atención no pueden ser usados como mecanismos de presión para obligar a los beneficiarios o grupos de valor a que asistan a un evento de participación impulsado por la entidad.

La participación debe ser informada, aunque sea desde el nivel básico de una solicitud de información. En esta medida, la promoción de la participación por parte de la entidad pública debe iniciar a modo de incentivo, facilitando la información que el ciudadano, beneficiario, grupo de valor, requiere para interesarse en la temática en cuestión.

Por otra parte, la participación ciudadana tiene niveles⁴ de profundidad que pueden variar según el interés de los individuos o grupos de valor o las intenciones de la entidad promotora. El

² La participación ciudadana en la gestión institucional estatal está enmarcada en la Gobernanza, entendida esta como el relacionamiento entre los diversos actores de la sociedad civil y del sector gubernamental, involucrados en la toma de decisiones sobre asuntos de interés público, que conlleva a la construcción de acuerdos de colaboración entre estos para la generación de activos sociales y políticos que impactan positivamente a la población.

³ Espinoza, Mario. La Participación Ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía.

⁴ Sobre los niveles de la participación también existe una amplia bibliografía, siendo la propuesta más utilizada la de la escalera de la participación de Arnstein: **Manipulación**. Representa la distorsión de la participación como herramienta de quienes detentan el poder. Se trata de engañar a la población en un supuesto proceso de participación en el que no se les informa correctamente y tampoco se les consulta de forma adecuada. **Terapia**. Quienes administran esta forma de participación “asumen que la falta de poder es sinónimo de enfermedad mental” y, bajo ese supuesto, crean un entorno donde la ciudadanía se desahogue o se les trate, pero sin atender a su expresión. **Información**. Se establece un canal unidireccional en el que se facilita información de sus intenciones, pero sin dar opción a la réplica. Informar a la ciudadanía de sus derechos, responsabilidades y opciones puede ser el primer y más importante paso para legitimar su participación. Sin embargo, si se trata de un canal unidireccional, en el que no hay lugar a la negociación, la participación no se completa. **Consulta**. Se crea un entorno de expresión de la ciudadanía y atención a la misma, aunque sin el compromiso de tratar, tener en cuenta e incorporar sus opiniones a las decisiones finales. **Aplacador**. Se aceptan algunas propuestas de la ciudadanía que sirvan como muestra de las intenciones de quienes ostentan el poder, pero sin permitirles ser partícipes reales de las decisiones globales. **Colaboración**. Es un proceso de negociación derivado de las demandas ciudadanas pero conducido por una minoría poderosa

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 11 de 24

Departamento Nacional de la Función Pública DAFP⁵ en su labor de apoyar a las entidades públicas en el fortalecimiento de sus procesos de participación ha determinado cinco niveles:

- **La consulta:** instrumento que sirve para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemas o temas para la rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras, proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública.
- **Control y evaluación:** Derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. Es una obligación de las entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y el resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos. El control puede ser realizado por iniciativa ciudadana con el fin de vigilar u evaluar o por entidades en el marco de rendición de cuentas.
- **Formulación participativa:** es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de la política pública, programas, proyectos, servicios, y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. Se pueden implementar mecanismo como el diagnostico participativo, la planeación participativa y el presupuesto participativo.
- **Participación en la información:** Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de sus peticiones, con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.
- **Ejecución o implementación participativa:** Es el trabajo conjunto entre las entidades del estado y los actores de la sociedad para que estos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades.

El ICBF ha apropiado los niveles de participación propuestos por el DAFP, adaptándolos a las necesidades institucionales. De esta manera, la participación ciudadana en la gestión del Instituto se da en los siguientes niveles:

- **Informar:** Consiste en proveer al público información objetiva para ayudarlo a entender problemas, alternativas, oportunidades y soluciones. Ej. publicación de informes mensuales de PQRS en la página web de la entidad.
- **Consultar:** Consiste en obtener retroalimentación pública sobre el análisis, alternativas y/o decisiones institucionales. Ej. Consulta pública de los lineamientos de programas de la entidad.

en todos sus ámbitos. **Delegación de poder.** En este peldaño, la ciudadanía cuenta con ámbitos en los que su opinión prevalece sobre la minoría poderosa. **Control ciudadano.** En el que la ciudadanía participa sin tutelaje alguno del gobierno.

⁵ Fases del ciclo de la gestión. http://www.funcionpublica.gov.co/eva/coleccionpracticaspaticipacionciudadana/fases_gestion.html

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 12 de 24

- **Involucrar:** Consiste en trabajar directamente con el ciudadano a través de todo el proceso para asegurar que las preocupaciones y aspiraciones públicas se comprendan y consideren de manera regular. Ej. Encuestas en línea.

- **Colaborar:** Consiste en asociarse con la ciudadanía en cada aspecto de las decisiones, incluyendo el desarrollo de alternativas y la identificación de la solución de mayor aceptación. Ej.: realización de grupos focales o foros virtuales de discusión.

- **Apoderar:** Consiste en poner la decisión final en las manos de la ciudadanía. Ej.: ejercicios de referendo, consultas ciudadanas. Cada uno de estos niveles de participación puede generarse en cualquier momento del ciclo de la gestión del Instituto y aportando de esta manera conocimiento desde la ciudadanía en el mejoramiento continuo de los procesos, servicios y programas de la entidad.

Por otra parte, siendo una entidad estatal el ICBF funciona de acuerdo con el ciclo de la gestión pública, que comprende básicamente tres momentos: planeación, ejecución y evaluación. En el ICBF el ciclo de la gestión se realiza de la siguiente manera:

- ✓ **Planeación y diagnóstico:** En esta etapa se analizan las necesidades y problemáticas de los niños, niñas, adolescentes, familias y comunidades hacia las que se dirigen nuestras acciones, así como los resultados de los programas y proyectos que se han desarrollado y sobre los que se decide si continúan y de la forma en la que se realizarán.
- ✓ **Ejecución:** En este momento del ciclo de la gestión, se disponen de los recursos humanos, económicos, de conocimiento y la infraestructura necesaria para el desarrollo de las actividades construidas en la etapa de planeación y diagnóstico.
- ✓ **Seguimiento y evaluación:** Con la participación de la ciudadanía en el control social se verifica si los recursos que se dispusieron para el desarrollo de las actividades propuestas se están administrando debidamente, si los colaboradores y operadores que trabajan con el ICBF están prestando debidamente los servicios que les corresponde y si los servicios, programas y proyectos que se desarrollan están contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

En cada uno de los momentos del ciclo de la gestión del Instituto, existen estrategias, mecanismos e iniciativas que permiten la participación, como se evidencia en el Plan de Participación Ciudadana, cuya matriz permite identificar el nivel de profundidad en la participación ciudadana que permite la actividad propuesta y en qué momento del ciclo de la gestión se hace efectiva dicha participación.

2.1 Objetivos del Modelo de Participación Ciudadana del ICBF:

Objetivo General: Establecer criterios institucionales que orienten a las dependencias y en especial las misionales del ICBF, en el adecuado diseño y desarrollo de procesos de participación, garantizando así el derecho a la participación de los ciudadanos, la sociedad civil y los NNA, familias y comunidades beneficiarias, en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de su

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 13 de 24

gestión pública, conforme a lo establecido en la Estrategia de Transparencia, Participación Ciudadana y Buen Gobierno.

Objetivos específicos:

- Fortalecer las capacidades del talento humano que interviene en las acciones de participación.
- Definir las condiciones para la construcción colaborativa del Plan de Participación Ciudadana.
- Potenciar las acciones de participación en cada una de las etapas del ciclo de gestión y en los diferentes niveles.
- Promover la incidencia de la participación en el ciclo de la gestión de la entidad.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS:

Atendiendo los lineamientos frente a la inclusión de la normatividad vigente, en los requisitos legales que rigen el funcionamiento de la entidad para la consolidación de la política de participación ciudadana, el ICBF tendrá en cuenta, todos los decretos, leyes y articulados que sustentan y ordenan el ejercicio de este proceso y contará con la participación de todos los actores involucrados en el desarrollo e implementación de estas políticas en el territorio colombiano, especialmente en lo relacionado con el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, así como las obligaciones de publicidad de la información y responsabilidad política⁶.

4. MARCO INSTITUCIONAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La participación ciudadana como línea operativa, se ubica en el diseño administrativo del ICBF como parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – en la Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, en la política denominada Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que busca que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

Desde las políticas que orientan la gestión del Instituto, la participación ciudadana hace parte de la Estrategia de Transparencia, Participación Ciudadana y Buen Gobierno y se materializa en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que como su nombre lo indica, está orientado principalmente a desarrollar acciones en la gestión de la entidad para prevenir y reducir los riesgos de corrupción y fortalecer la atención que se presta a la población.

Las acciones de participación se operacionalizan en un Plan de Participación Ciudadana el cual se construye anualmente y de manera colaborativa entre los referentes de participación de cada

⁶ Para más información se puede consultar la matriz de requisitos legales del proceso de Relación con el ciudadano

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 14 de 24

dependencia del Instituto, quienes se encargan de acopiar las iniciativas de participación que se van a desarrollar durante la vigencia, integrándolas en el Plan, describiendo su alcance, propósito, nivel de participación al que se refiere, ciclo de la gestión en el que se ubica, población a la que se dirige, metas, espacios en los que se desarrollará, fechas de inicio y finalización y el presupuesto dispuesto para su desarrollo.

Durante la implementación del Plan de Participación, se realiza de manera permanente el monitoreo al cumplimiento de las actividades y sus metas, mediante el reporte que de manera mensual realizan los referentes de participación de cada dependencia, de acuerdo con la información que sobre la ejecución de las mismas les entregan los colaboradores o los operadores encargados del desarrollo de los programas y proyectos.

En el Manual Operativo del Sistema de Gestión del MIPG⁷ se orienta a las entidades para diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública, en el marco de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, **desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación**, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

Los resultados esperados en la implementación de la política de participación ciudadana establecidos en el Manual Operativo son:

Resultado esperado: Incidencia efectiva de los ciudadanos en el ciclo de gestión pública	
Resultados intermedios	Pasos o acciones
Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad
	Construir las estrategias de: 1) Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional y 2) la de Rendición de Cuentas en el PAAC
Promoción efectiva de la participación ciudadana	Ejecutar las estrategias de: 1) Participación ciudadana y 2) de Rendición de Cuentas
	Evaluar los resultados y retroalimentar

Fuente: Función Pública 2017

Hasta el momento, el ICBF ha avanzado en:

- La construcción del diagnóstico del estado de la participación ciudadana, realizado en 2016 con la participación de las dependencias de nivel nacional de la entidad, bajo la orientación de la Dirección de Servicios y Atención y el acompañamiento de la Dirección de Planeación y Control de Gestión. Los resultados permitieron la construcción de los Planes de Participación Ciudadana del ICBF en 2017 y 2018, que constituyen el primer hito en la formulación de la Estrategia de Participación Ciudadana.

⁷ Manual Operativo del Sistema de Gestión, en: <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 15 de 24

- La construcción y ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas, **cuyo liderazgo está a cargo de la Dirección de Planeación y Control de Gestión** y que cuenta con un documento técnico independiente: Procedimiento de Rendición de Cuentas⁸.

En la gestión del Instituto, la participación ciudadana hace parte de la Estrategia de Transparencia, Participación Ciudadana y Buen Gobierno que se materializa en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, constituido por seis (6) componentes:

COMPONENTE 1: Matriz de Riesgos de Corrupción

COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites

COMPONENTE 3: Rendición de Cuentas

COMPONENTE 4: Servicio y Atención al Ciudadano

COMPONENTE 5: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública

COMPONENTE 6: Participación Ciudadana.

El componente seis (6) se operacionaliza en un Plan de Participación Ciudadana que se construye anualmente, de forma colaborativa entre los referentes de participación de las dependencias del nivel nacional del Instituto, quienes se encargan de acopiar las iniciativas de participación que se van a desarrollar durante la vigencia, integrándolas en el Plan, describiendo su alcance, propósito, nivel de participación al que se refiere, ciclo de la gestión en el que se ubica, población a la que se dirigen, metas, espacios en los que se desarrollará, fechas de inicio y finalización y el presupuesto dispuesto para su desarrollo.

4.1 Población objetivo de la participación ciudadana en la entidad:

Las acciones de participación están dirigidas a:

- Las personas que se benefician directamente de los servicios prestados por la entidad: niños, niñas, adolescentes, madres gestantes, madres lactantes, familias y comunidades.
- Las organizaciones de la sociedad civil, con las cuales se relaciona el Instituto desde escenarios de incidencia, colaboración o control social.
- Las Entidades Territoriales que reciben asistencia técnica y asesoría en temas de participación desde el Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
- Por último, los colaboradores de la entidad que, en el desarrollo de sus actividades, se relacionan directamente con la población beneficiaria o que se encargan del diseño de acciones de participación, para los cuales estos lineamientos sirven como guía y apoyo.

⁸ Ubicado en el micro sitio de Rendición de Cuentas ICBF de la página web del Instituto en el link: https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procedimiento_de_rendicion_de_cuentas_v-26-12-2016_0.pdf

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 16 de 24

4.2 Alcance institucional de la Estrategia de Participación Ciudadana en el ICBF:

El alcance de la participación ciudadana en el ICBF, está definida en primer lugar por la misionalidad del Instituto y las funciones que cumple en el marco del Sistema Nacional de Bienestar Familiar; en segundo lugar, por el marco de referencia legal en el que se sustenta la operación de los programas y la prestación de los servicios y por último, por las funciones que cumplen cada una de las dependencias y que se establecen en el Decreto 987 de 2012.

- El ICBF desarrolla diversas acciones de promoción y garantía del derecho a la participación, tanto a nivel central y al interior de la entidad como a nivel territorial y de cara a la ciudadanía, estas últimas, se realizan principalmente en el marco de la implementación de los programas y la prestación de los servicios del Instituto. En este sentido, **la participación ciudadana que impulsa promueve y garantiza el ICBF es de tipo Institucional, en el marco de la gestión y misionalidad de la entidad.**
- El ICBF es la entidad rectora en la implementación de políticas públicas para la primera infancia, niñez, adolescencia y familias; a través de la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar coordina el Sistema Nacional de Bienestar Familiar en todo el territorio nacional, así como la implementación de las estrategias y mecanismos orientados a la articulación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en los diferentes niveles y sectores, bajo los principios de corresponsabilidad y participación. También diseña estrategias y mecanismos que permitan fortalecer el ejercicio del control social en la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar⁹. Así, **las articulaciones que se deban realizar con los actores gubernamentales y sociales que vayan dirigidas a promover y garantizar la participación ciudadana, principalmente la de niños, niñas y adolescentes en escenarios de control social, serán lideradas por la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.**
- Es así como, aunque el cumplimiento del 100% del Plan de Participación es una actividad compartida entre todas las dependencias involucradas en su construcción, cada dependencia desarrolla sus acciones de participación, de acuerdo con su modelo de operación, siendo cada una **la responsable** de dar cuenta ante las diferentes instancias de control sobre la realización de las actividades y metas que propuso en el Plan de Participación.
- La Oficina de Control Interno estableció¹⁰ que el alcance de la Dirección de Servicios y Atención en el cumplimiento del **Componente 6.:** Participación Ciudadana, **Subcomponente 2.** Gestión participativa del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es el de “Monitorear el 100% de las actividades del Plan de participación ejecutadas”.
- La Dirección de Servicios y Atención tiene relación con el ciudadano a través de los canales de atención que administra el Centro de Contacto y los colaboradores vinculados al proceso

⁹ Decreto 987 de 2012. Departamento administrativo para la prosperidad social. Por el cual se modifica la estructura del instituto colombiano de bienestar familiar “Cecilia de la fuente de lleras” y se determinan las funciones de sus dependencias.

¹⁰ Observaciones realizadas por la O.C.I en el primer seguimiento a la gestión 2018.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 17 de 24

de Relación con el Ciudadano que se ubican en las Regionales y los Centros Zonales, siendo las PQRS que recepciona, la **única** acción de participación directa que por su competencia puede desarrollar (Decreto 987 de 2012) y por lo tanto, sobre la cual dará cuenta a las diferentes instancias de control.

- La realización de acciones de articulación del ICBF con otras entidades, gobiernos locales, grupos de valor, instancias de participación locales, comunidades y ciudadanía en general, es competencia de la Dirección del SNBF (Decreto 987 de 2012).
- La Dirección de Planeación y Control de Gestión lidera el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual el Plan de Participación Ciudadana es uno más de sus componentes.
- La Oficina de Control Interno y la Dirección de Planeación y Control de Gestión tienen a su cargo la implementación del MIPG (antes Sistema Integrado de Gestión) y el sistema de monitoreo y evaluación es un componente a cargo de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación (Decreto 987 de 2012).
- La Dirección de Servicios y Atención y la Dirección de Planeación y Control de Gestión, lideran la construcción e implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana¹¹

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN COLABORATIVA DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

5.1 Orientaciones generales:

El Plan de Participación Ciudadana es el resultado del aporte de cada una de las dependencias del Instituto, las cuales desde la implementación de sus programas y proyectos realizan acciones que materialicen el mandato institucional de garantizar el goce efectivo del derecho a la participación de la población a la cual dirigen su misionalidad, para que sean parte en la construcción y ejecución de soluciones que conlleven a cambios en las realidades que les afectan.

Las orientaciones que se establecen a continuación son el resultado de los ejercicios denominados *Hablemos de Participación* realizados en abril y mayo de 2018¹² en los cuales los referentes del tema de cada una de las dependencias, a partir de un ejercicio de Metaplan, desarrollaron una lectura compartida sobre el funcionamiento de la Línea Operativa de Participación Ciudadana, considerando las limitaciones que no permiten la participación incidente de los niños, niñas, adolescentes, familias y comunidades en la gestión del Instituto.

Tomando como insumo las problemáticas planteadas por los referentes de participación y las propuestas de solución descritas por ellos mismos, se construyen estas orientaciones que, si bien

¹¹ Manual Operativo del Sistema de Gestión

¹² Estos ejercicios se realizaron los días 27 de abril y el 16 de mayo de 2018.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 18 de 24

no agotan las limitaciones identificadas, ofrecen una guía para que en el diseño de las acciones de participación se potencie la incidencia de la población participante en la gestión de la entidad. Lo primero que se debe tener en consideración es que las actividades que se diseñen para la construcción del Plan de Participación Ciudadana deben ser significativas, reales, efectivas e incidentes, lo cual se detalla a continuación:

- **Significativas:** en términos de avanzar en la ampliación de la base de personas y partes interesadas que hacen parte de los ejercicios de participación que promueve el Instituto.
- **Reales:** las personas y partes interesadas que participan en los ejercicios promovidos por el Instituto son beneficiarios o agentes sociales o institucionales a los cuales impactan los servicios, programas y proyectos del Instituto.
- **Efectivas:** los resultados de los ejercicios de participación ciudadana deben ser apropiados en la toma de decisiones en los ciclos de gestión de la entidad, principalmente en el diagnóstico y la planeación.
- **Incidente:** La apropiación de los aportes de los beneficiarios y partes interesadas en los ciclos de gestión deben generar valor para el diseño de nuevas propuestas de programas o servicios, la adopción de correctivos y mejoras, la construcción de conocimiento sobre las realidades y contextos que permitan evidenciar causas, soluciones de problemáticas, entre otros.

Lo anterior debe conducir al diseño de acciones de participación, que generen resultados de impacto en términos cualitativos (generación de valor) y no solamente en términos cuantitativos (cantidad de personas que asisten a eventos de participación). Para lograr lo anterior, el diseño de cada una de las actividades del Plan de Participación Ciudadana debe generar respuesta a los siguientes interrogantes:

• **¿Cuál es el objetivo de la actividad de participación?**

El propósito de la actividad delimita el alcance que se le da a la misma y los resultados concretos que se requieren obtener en el desarrollo de esta. Ejemplos:

- ✓ Obtener aprobación o aceptación por parte de la ciudadanía sobre un proyecto o programa que se quiere implementar.
- ✓ Que la ciudadanía colabore en la implementación de un plan o proyecto.
- ✓ Obtener por parte de los beneficiarios de un servicio o programa su evaluación acerca de su implementación, términos de calidad, cantidad, oportunidad, efectividad.
- ✓ Aportes desde el conocimiento vivencial de posibles soluciones a un problema particular.

• **¿En cuál momento del ciclo de la gestión se ubica la actividad a realizar?**

Identificar con claridad cuál es el propósito de la actividad ayudará a determinar el momento en el que el valor agregado que surge de la participación ciudadana será de mayor importancia. Ejemplo:

- ✓ La evaluación (momento final del ciclo de gestión) de la implementación de un programa o proyecto, en el marco de un ejercicio de rendición de cuentas, permite tener elementos para

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 19 de 24

ajustar el diseño de un programa o proyecto cuando se esté planeando (momento inicial del ciclo de gestión) su implementación en una nueva vigencia.

• **¿Cuáles son los grupos de beneficiarios o partes interesadas a los cuales va dirigido el ejercicio de participación?**

Tener claridad en las características del grupo de personas que se quieren convocar a la actividad permite identificar las técnicas y dinámicas a usar en el desarrollo del ejercicio. Ejemplo:

- ✓ Se quiere convocar a madres gestantes y lactantes a la presentación de un programa dirigido a fortalecer sus prácticas nutricionales y de cuidado en salud, en un municipio en el que habita un número significativo de población indígena. Se debe tener en cuenta:
- La posibilidad de hacer el ejercicio en dos momentos, para tener mejor oportunidad de usar un lenguaje diferenciado para el grupo de madres de origen mestizo y el grupo de madres de origen indígena; incluso, en este último caso la necesidad de un traductor.
- La convocatoria a las madres de origen mestizo puede ser directa. La convocatoria a las madres de origen étnico debe contemplar las formas de organización de las comunidades y por tanto, debe estar dirigida a la autoridad propia (en este caso el cabildo) para que se autorice la participación de las madres en el evento.

• **¿Cuál es la manera más adecuada de realizar el ejercicio de participación?**

Determinar la forma en la que es más fácil para el grupo de ciudadanos atender la convocatoria, para facilitar su participación. Ejemplos:

- ✓ Una consulta a la ciudadanía por medio de canales electrónicos va dirigida a sectores sociales que viven principalmente en zonas urbanas y tienen un grado medio de conocimientos sobre tecnologías de la información.
- ✓ Una consulta a la ciudadanía que se encuentra en zona rural de Vichada o Guainía requiere que el equipo de socialización se traslade y realice los ejercicios en cada una de las comunidades, ya que es más costoso para la comunidad en términos de transporte y tiempo, llegar a un escenario convocado para la socialización general de una propuesta.

• **¿Los tiempos en los que se realizará el ejercicio, corresponden a los tiempos de la planeación operativa y de recursos de la próxima vigencia?**

En particular los ejercicios de participación que se ubican en el momento de evaluación del ciclo de la gestión requieren que se determinen con claridad los mecanismos desde los cuales sus resultados se adoptarán en los procesos de planeación de los proyectos y programas evaluados, para que dicha participación se considere realmente incidente y la ciudadanía sepa que sus opiniones fueron tenidas en cuenta.

- **¿Cuáles son los mecanismos que se utilizarán para retroalimentar a la ciudadanía participante sobre los resultados del ejercicio de participación?**

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 20 de 24

El saber qué sucedió con su participación es importante para la persona que lo hace. La credibilidad en los procesos de participación se sustenta en que sus expectativas, tiempos y recursos invertidos “valieron la pena”, esto motiva al ciudadano a seguir participando de los ejercicios a los que se le convoca y puede llegar generar un mayor interés en profundizar su acción participante.

5.2. Pasos para la construcción colaborativa del Plan de Participación

La observación de los criterios antes señalados es un paso previo que el equipo encargado del diseño de las acciones de participación de cada dependencia debe realizar para facilitar así la construcción colaborativa del Plan de Participación Ciudadana, cuyo paso a paso se describe a continuación:

Paso 1. La Dirección de Servicios y Atención (DSyA), en el mes de septiembre realizará un llamado a los directores y jefes de dependencias, para que desde cada área se inicie la identificación de las actividades que harán parte del Plan de Participación Ciudadana de la vigencia anual siguiente. Durante los meses de septiembre y octubre la DSyA generará en medios internos de comunicación (intranet, cartelera virtuales, otros) mensajes que ubiquen en la agenda de los equipos de las dependencias el tema de Participación. Se debe tener en cuenta que el ideal de la planificación de las acciones de participación es que se realice en los tiempos en los que los presupuestos de las vigencias próximas son planeados y proyectados, con esto se garantiza la apropiación de recursos necesarios para su realización, bajo los criterios mencionados anteriormente.

Paso 2. En la primera semana del mes de octubre, la DSYA y la Dirección de Planeación y Control de Gestión realizarán una convocatoria para iniciar la construcción colaborativa del Plan de Participación. Se desarrollará una reunión en la que se presentará a los referentes de participación la matriz de planeación del Plan de Participación y se darán orientaciones para su diligenciamiento.

Paso 3. En las semanas 2, 3 y 4 de octubre cada dependencia diligenciará la matriz de planeación de Plan de Participación, observando la información solicitada en cada uno de sus campos:

- Nombre de la actividad o instancia de participación
- Descripción de la actividad o estrategia de participación
- Propósito
- Nivel de participación
- Ciclo de la gestión
- Población objetivo
- Alcance
- Áreas involucradas
- Periodicidad
- Dependencia / Entidad Líder
- Programa
- Meta
- Unidad de medida
- Fecha inicio
- Fecha finalización
- Espacio

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 21 de 24

- Presupuesto 2018
- Rubro

Paso 4. En la primera semana de noviembre tendrá lugar la primera sesión de la construcción colaborativa del Plan de Participación Ciudadana. Cada referente socializará las actividades propuestas por su dependencia, las que contarán con la retroalimentación por parte del grupo y de ser necesario, se realizarán ajustes en la matriz de planeación del Plan de Participación.

Paso 5. Durante las semanas 2, 3 y 4 del mes de noviembre, el referente de participación de la DSYA realizará asesorías individuales a cada uno de los referentes de participación de las dependencias, con el fin de solucionar dudas o inquietudes que surjan en el proceso de ajuste del Plan de Participación.

Paso 6. En la primera semana del mes de diciembre se realizará la última reunión de construcción colaborativa del Plan de Participación, en la cual además de ajustar la versión final de la matriz de Planeación, se diligenciará la matriz de monitoreo en la que mensualmente, los referentes de participación reportarán los avances en la implementación de cada una de las actividades. Esta reunión será liderada por la DSYA y la Dirección de Planeación y Control de Gestión, quien explicará el proceso de reporte de avances y de cargue de evidencias, según lo estipulado en los procesos de planeación y control interno de la Entidad.

Paso 7. La Matriz de Participación Ciudadana construida colaborativamente será presentada por la Dirección de Planeación y Control de Gestión para su aprobación a los directores de la entidad. Una vez aprobado el Plan de Participación se publicará para conocimiento de la ciudadanía en la página web del Instituto.

6. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Dirección de Servicios y Atención ha sido designada para asumir el liderazgo en la construcción, seguimiento y monitoreo del Plan de Participación Ciudadana, lo que realiza teniendo en cuenta sus competencias y alcances en el marco de la gestión, las cuales ya fueron aclaradas en el numeral 4.2 del presente documento.

6.1. Acciones de seguimiento:

La Dirección de Servicios y Atención, realiza de manera mensual el seguimiento a la implementación del Plan de Participación; tiene como objetivo realizar acompañamiento y asesorar a los enlaces de participación de las dependencias, observando y realimentando la manera en que la información sobre la ejecución de las actividades es reportada, los tiempos en los que se realizan dichas acciones y su pertinencia frente a las metas propuesta.

- La última semana de cada mes, el enlace de participación ciudadana de la DSYA enviará un correo electrónico a los enlaces de participación de cada dependencia, con el fin de solicitar el acopio de la información para la realización del reporte de avances en la Herramienta de Seguimiento y Monitoreo. El reporte de avances se realizará mensualmente durante los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de corte.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 22 de 24

- En los 15 días hábiles siguientes al reporte de los avances en la realización de las actividades por parte de cada dependencia, el enlace de Participación de la DSyA revisará la información y las evidencias registradas por los enlaces de las áreas en la herramienta de seguimiento y monitoreo, determinando si estas corresponden a las acordadas durante el proceso de construcción del Plan de Participación, así como la calidad y pertinencia de las mismas frente al cumplimiento de las metas propuestas.
- Cuando se identifique un registro inadecuado de información (no diligenciamiento completo de los campos de la matriz, cálculo errado del avance de la meta, evidencias como listados de asistencia manipulados o actas sin registro de fecha o lugar de la actividad, entre otros) el enlace de participación de la DSyA enviará un correo al enlace de la dependencia que realizó el registro, solicitando los ajustes pertinentes.
- Para el caso anterior, si pasados cinco (5) días hábiles, la dependencia no ha realizado los ajustes solicitados, el enlace de participación enviará correo electrónico informando sobre la situación a la Dirección de Planeación y Control de Gestión, teniendo en cuenta su competencia en el marco de **la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación** de MIPG, con copia al director o directora de la dependencia involucrada.
- En los casos en los que se evidencien rezagos en el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de las metas por parte de alguna dependencia, la DSyA generará una alerta por medio de un correo electrónico a la Dirección de Planeación y Control de Gestión para que, como líder del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, convoque al enlace de participación y al Profesional EPICO de la dependencia involucrada; así como al enlace de participación de la DSyA a una reunión en la que se identifique y acuerde una ruta para lograr el cumplimiento de la actividad problemática o su eliminación del Plan, en caso de ser necesario.
- El enlace de participación de la DSyA, reportará en la matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en los modos y tiempos que determine la Dirección de Planeación y Control de Gestión, el avance porcentual de cumplimiento general del Plan de Participación Ciudadana.

6.2. Acciones de monitoreo:

El monitoreo que se realiza sobre el Plan de Participación Ciudadana se hace de manera trimestral y su objetivo es dar cuenta a la Dirección de Planeación y Control de Gestión, así como a la Oficina de Control Interno, sobre el estado de la implementación del Plan y generar las alertas que se consideren necesarias, para garantizar su cumplimiento por parte de las dependencias.

- Tomando como referencia la información consignada por cada dependencia en la herramienta de Seguimiento y Monitoreo, la DSyA presentará trimestralmente un informe de monitoreo en el que se evidencie el avance en la implementación de cada una de las actividades propuestas, identificando el estado de cada una de las metas, clasificándolas así:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 23 de 24

OPTIMO	Actividad finalizada / meta con cumplimiento del 100%
ADECUADO	Actividad finalizada, sin riesgo de incumplimiento.
EN OBSERVACIÓN	Actividad que se encuentra en ejecución y presenta dificultades para el logro de la meta.
EN ALERTA	Actividad con alto riesgo de incumplimiento o incumplida

- La DSyA remitirá vía correo electrónico el informe de Monitoreo a la Dirección de Planeación y Control de Gestión y a la Oficina de Control Interno, con copia a los enlaces de participación ciudadana y los jefes y directores de las dependencias.
- Entendiendo que el cumplimiento de cada una de las actividades y metas del el Plan de Participación **es responsabilidad exclusiva de la dependencia que la tiene individualmente cargada** en la Matriz de Planeación del Plan de Participación y que la Dirección de Servicios y Atención se encarga del monitoreo y del reporte de avance de la implementación general del Plan de Participación, la Oficina de Control Interno requerirá directamente al área responsable de la actividad en observación, para solicitar la información y realización de los ajustes y las acciones correctivas que correspondan.

7. RETOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN 2019.

Fortalecimiento de las capacidades de los referentes de participación: La Dirección de Servicios y Atención junto con la Dirección de Planeación y Control de Gestión, promoverá, la gestión de espacios de capacitación para los colaboradores de la entidad, en especial para los referentes de participación, con el fin de fortalecer sus conocimientos sobre los temas de participación ciudadana, por medio de la transferencia de conocimientos de agentes gubernamentales o de la sociedad civil, que desde sus experiencias y aprendizajes en el desarrollo de prácticas exitosas de participación ciudadana, ofrezcan herramientas que sean apropiadas por los colaboradores del Instituto. Esta gestión se realizará a través de la Dirección de Gestión Humana desde su liderazgo del Plan Institucional de Capacitación y del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, desde su función de “diseñar estrategias y mecanismos que permitan fortalecer el ejercicio del control social en la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar”¹³

Promover el fortalecimiento de la participación ciudadana en cada una de las etapas del ciclo de gestión y en los diferentes niveles: Desde la Dirección de Servicios y Atención se promoverá la adopción de los criterios para el diseño y realización de las acciones de participación según lo establecido por el Decreto 987 de 2012 establecidas en los puntos 5 y 6 de este modelo. Se generarán espacios de información, asesoría y acompañamiento a los colaboradores involucrados en el diseño y realización de las acciones de participación, con el fin de contribuir a la potenciación

¹³ Decreto 987 de 2012.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO MODELO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ICBF	MD1.RC	31/12/2018
		Versión 01	Página 24 de 24

de la participación ciudadana desde los niveles de la participación, con especial atención en los niveles de involucrar, colaborar y apoderar.

Impulsar la creación del Grupo y la Mesa de Participación Ciudadana del ICBF: En el proceso de consolidación de una Estrategia de Participación Ciudadana, el DAFP establece como uno de los pasos fundamentales el ajuste institucional que permita a la entidad crear una instancia y **un equipo líder del proceso**. “Las entidades deben definir en su estructura organizativa el área o grupo responsable de promover la participación ciudadana a partir de la formulación de una estrategia de participación estructurada para facilitar el ejercicio de este derecho, bajo los lineamientos del comité de gestión y desempeño institucional establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG”¹⁴.

Para lograr lo anterior desde octubre de 2018, en el marco de la Estrategia de Transparencia, Participación y Buen Gobierno de la entidad, la Dirección de Servicios y Atención ha impulsado¹⁵ la formalización de la Mesa de Participación Ciudadana y del Grupo de Participación Ciudadana, proceso que continuará con el liderazgo compartido de la Dirección de Planeación y Control de Gestión en el 2019, en el que se buscará la creación de estos espacios por medio de resolución que defina su funcionamiento, alcances y competencias.

¹⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública. Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la Gestión Pública - Versión 1 - Julio 2018.

¹⁵ En reunión del 09 de octubre de 2018 la DSyA consultó a los enlaces de participación de las dependencias, sobre la viabilidad de conformar por medio de resolución la Mesa y el Grupo de Participación Ciudadana; la decisión fue aprobada por unanimidad según lo establecido en el acta de reunión.