



Participación ciudadana en la gestión pública en el marco del COVID-19



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Elaborado por:

Fernando Augusto Segura Restrepo

Lina María Moncaleano Cuellar

Adriana Vargas Tamayo

Elsa Yanuba Quiñones

Edinson Malagón Mayorga

Jaime Orlando Delgado Gordillo

Dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano

Editorial

Carolina Mogollón Delgado

Oficina Asesora de Comunicaciones

Diseño y Diagramación

César Augusto Arciniegas Beltrán

Oficina Asesora de Comunicaciones

Departamento Administrativo de la Función Pública

Carrera 6 No 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 739 5656 / 86 - Fax: 739 5657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.

Mayo 2020



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

Contenido

- Pág. 5** ¿A quién está dirigido el documento?
- 5** ¿Qué busca este lineamiento?
- 5** ¿Por qué hablar de participación en tiempos de COVID19?
- 6** ¿Qué estrategia de reformulación se requiere para cumplir con las metas planeadas?
- 8** ¿Conoce quiénes son sus usuarios y sabe cuál es la mejor forma de llegar a ellos en el marco del COVID19?
- 9** ¿Cuáles son los canales de comunicación, los espacios y mecanismos adecuados para facilitarle a la ciudadanía participar en la gestión?
- 12** ¿Qué canales y mecanismos de difusión pueden utilizarse para facilitar participación ciudadana en la gestión?
- 14** ¿Qué actividades de participación ciudadana pueden fortalecerse por el COVID19?
- 14** ¿Cómo desarrollar la planeación participativa?
- 15** Para garantizar la planeación participativa en las entidades se recomienda que:
- 16** ¿Cómo implementar procesos de presupuesto participativo?
- 18** ¿Cómo convocar a la ciudadanía y grupos de interés para resolver problemas?
- 20** Promover el control social a la gestión de programas y recursos para atender el COVID19
- 22** ¿Cómo promover una consulta a la ciudadanía para establecer prioridades y formular proyectos normativos?
- 24** Tenga en cuenta las directrices dadas sobre participación ciudadana en la normatividad generada en el marco de la emergencia

Kit de herramientas para mejorar la relación Estado-ciudadano en el marco del COVID-19

Este kit de herramientas tiene como objeto ofrecer orientaciones, recomendaciones y alternativas para que las entidades públicas del orden nacional y territorial continúen desarrollando sus acciones en materia de transparencia, participación, mejora de trámites y servicio al ciudadano en el marco de la pandemia del COVID-19.

Así mismo, es una invitación a las entidades y servidores públicos a crear las condiciones adecuadas que garanticen la vinculación de la ciudadanía en la gestión pública teniendo en cuenta la situación actual para convertirla en una oportunidad que fortalezca los lazos de confianza entre el Estado y los ciudadanos.

A continuación se presentan algunas herramientas cortas dirigidas a las entidades que les permitirán:

- Mantener el diálogo con lo público.
- Fortalecer los lazos de confianza con la ciudadanía.
- Activar el enfoque de Estado Abierto en el manejo de la emergencia.

La situación actual es un desafío para entidades públicas y servidores, el llamado es a poner en práctica los valores del servicio público y fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Reinventarse para lograr interacciones de valor que permitan una comunicación efectiva es la forma de maximizar la gestión pública.

¿A quién está dirigido el documento?

Esta diseñado para servidores públicos de entidades territoriales y nacionales que se desempeñen en las siguientes áreas:

- Áreas de planeación
- Áreas de comunicación o prensa
- Áreas servicio al ciudadano
- Secretarías de gobierno o participación ciudadana en entidades territoriales

¿Qué busca este lineamiento?

El propósito de este documento es brindar orientaciones, herramientas e información sobre experiencias que faciliten la participación de la ciudadanía en la formulación de planes, programas o proyectos públicos, la ejecución o el control y la evaluación de la gestión realizada, utilizando para ello las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como medios alternativos viables en el marco del COVID19.

¿Por qué hablar de participación en tiempos de COVID19?

La política de participación ciudadana en la gestión pública busca que las entidades del Estado garanticen la incidencia efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en las decisiones y acciones del Gobierno para que estos respondan a necesidades e intereses generales, habilitando espacios y mecanismos para su intervención en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).



Por ello, la administración debe brindar todo el apoyo para que la ciudadanía exprese sus opiniones y propuestas a planes o proyectos normativos, la formulación de los planes de desarrollo territorial y los proyectos de inversión, así como cuando decidan constituir mecanismos de control social o veedurías ciudadanas a la gestión institucional, en particular a los beneficios y programas y a los recursos administrados para enfrentar el COVID19.

El Departamento Administrativo de la Función Pública orienta y brinda herramientas a las entidades para cumplir con los mandatos sobre participación ciudadana en la gestión, establecidos en la Ley 1757 de 2017 y en el Decreto 1499 de 2018. Más información disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestornormativo>

¿Qué estrategia de reformulación se requiere para cumplir con las metas planeadas?

Los ejercicios de planeación institucional deben incluir la implementación de la política de participación ciudadana en la gestión. En las entidades nacionales hace parte de sus planes anuales y en las alcaldías y gobernaciones en los planes de desarrollo territorial y sus proyectos de inversión plurianuales que están en construcción, así como en los planes anuales de gestión institucional y la programación participativa del presupuesto, en los cuales debe hacerse explícita el cómo se promoverá la participación ciudadana. En el marco del COVID19 esta planeación 2020 debe ser revisada y ajustada para encontrar alternativas de cumplimiento.

Para cumplir adecuadamente la política de participación ciudadana en la gestión es importante revisar los plazos de cumplimiento en 2020, actividades, metas y recursos, entre otros, de los siguientes instrumentos de planeación:

- Plan Institucional Anual vigencia 2020, dimensión de gestión para resultados del MIPG (modelo integrado de planeación y gestión), política de participación ciudadana.
- En el caso de las entidades territoriales, además de los planes citados, deben revisar el diagnóstico, proyectos del Plan Estratégico o el Plan Plurianual de Inversiones y los acuerdos derivados de los presupuestos participativos según lo avanzado en la formulación del Plan de Desarrollo Territorial.

A continuación hay cinco pasos clave que recomendamos para ajustar la estrategia con el fin de cumplir con las metas planeadas:

1. Identifique las metas y actividades de la gestión institucional en la cual programó involucrar a la ciudadanía, evalúe su viabilidad en tiempos y modalidad de actividad (presencial y/o virtual).
2. Garantice el cumplimiento de las actividades programadas, realice el ajuste estrictamente necesario que permita la participación de la ciudadanía en la actividad prevista. Evalúe el plazo de ejecución y ajuste lo necesario.
3. Encuentre alternativas de acción para facilitar la participación ciudadana en las actividades, así como la vigilancia y control en fase de la gestión prevista.
4. Implemente ejercicios de presupuesto participativo¹, es decir, que la ciudadanía participe en la asignación de los porcentajes del presupuesto que se designan para los programas y proyectos que consideran prioritarios en los planes de desarrollo.
5. Acuda a la consulta para priorizar proyectos, propuestas para la revisión y retroalimentación de la normatividad que proyecta expedir.

Para tomar decisiones frente a la planeación realizada para el 2020, respóndase lo siguiente:

- ¿Qué nuevas obligaciones se derivan como consecuencia de las medidas de emergencia que impactan mi planeación?
- ¿Cuáles son los principales temas de interés de la ciudadanía en el marco del COVID19 derivados de las nuevas obligaciones de mi entidad?
- ¿Puedo promover e incorporar acciones de participación ciudadana en la vigilancia y control a la implementación de estas obligaciones en el Plan Institucional o al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)?

1 Presupuesto participativo, es decir, proceco en el que la ciudadanía participa en la priorización de proyectos para la asignación de los porcentajes que se designan en el presupuesto para los programas y proyectos.

¿Conoce quiénes son sus usuarios y sabe cuál es la mejor forma de llegar a ellos en el marco del COVID19?

Conocer sus usuarios permite diseñar e implementar las mejores estrategias para llegar a todos los grupos de valor de su entidad. Por esta razón, identificar las necesidades, características, intereses y preferencias de los grupos de valor en el marco del COVID19 permite contar con insumos adecuados para reformular las estrategias de participación:

1. Revise la caracterización de sus grupos de valor para motivar la participación ciudadana en la gestión. Si no cuenta con la caracterización, utilice la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés y formule objetivos de caracterización que incluyan además de la identificación de usuarios de servicios, la identificación de organizaciones sociales y grupos de la ciudadanía con intereses específicos frente a la gestión institucional.
2. Ubique prioritariamente los líderes sociales que hacen parte de diversos espacios de participación ciudadana (juntas de acción comunal, consejos de planeación y asociaciones de usuarios, entre otros). Ellos pueden ser un excelente canal de comunicación con la comunidad.
3. En cada departamento existen las redes de apoyo a las veedurías ciudadanas y están integradas por entidades que pueden ayudarle en la articulación con líderes y comunidades. Consulte los contactos en: <https://www.contraloria.gov.co/web/redapoyoveeduriasciudadanas/contactos>
4. Es importante considerar los pueblos y comunidades étnicas, así como la población con discapacidad. Acuda a sus organismos de representación e instancias de coordinación como: el Consejo Nacional de Discapacidad, la Organización Nacional Indígena, el Espacio Nacional de Consulta Previa, el Ministerio del Interior o las secretarías de participación territorial pueden ayudar con estos enlaces.
5. Identifique si las organizaciones sociales y grupos de valor cuentan con acceso a medios virtuales, a la radio o televisión y acuda a información oficial compilada disponible si hace falta en: portal territorial o censo nacional de población y vivienda 2018 del DANE.

6. Estudie qué canales de comunicación está utilizando la ciudadanía para comunicarse en el marco del COVID19 y profundice en la caracterización de los grupos de valor.

Contar con una caracterización actualizada de los grupos de valor le permitirá vincular veedurías al control de su gestión y organizaciones sociales a las acciones previstas:

1

Aprenda de los errores. No escuchar al ciudadano genera desconfianza en el Estado.

2

Muchas soluciones a los problemas pueden ser cocreadas con la ciudadanía

3

La transparencia es la llave que potencia la participación ciudadana y el control social

¿Cuáles son los canales de comunicación, los espacios y mecanismos adecuados para facilitarle a la ciudadanía participar en la gestión?

Garantizar la continuidad del servicio de su entidad a los usuarios y el relacionamiento con la ciudadanía en el marco del COVID19 requiere escuchar y transformarse oportunamente, algunos pasos clave para contar con los canales de comunicación o espacios o mecanismos para la participación son:

1. Identifique las necesidades de relacionamiento con sus grupos de valor para la participación, recuerde que es necesario garantizar:
 - Incidencia en las decisiones
 - Aportes a soluciones
 - Vigilancia a contratos y recursos

2. Enliste e identifique los canales o espacios tradicionales (presenciales), los propuestos en la planeación para 2020 y los transformados para la participación en atención a la emergencia. Estos ejemplos pueden ser de utilidad:

Tradicionales	Propuestos para 2020	Transformados debido al COVID19
Para priorizar proyectos: Reunión con la junta de acción comunal	Para priorizar proyectos: mesas de trabajo con varias organizaciones	Para priorizar proyectos: foros virtuales de amplia cobertura y participación
Para consulta de normas: comunicado escrito	Para consulta de normas: mesas de trabajo con distintos actores	Para consulta de normas: consulta virtual mediante formulario que clasifica problema y solución normativa.
Para control social: capacitación presencial a la comunidad	Para control social: talleres de formación de multiplicadores del control social	Para control social: curso virtual sobre veedurías ciudadanas

3. Relacione los canales o espacios utilizados con los grupos de valor, identifique si en el cruce resultan espacios en blanco (las X le permitirán generar soluciones).

Canales/espacios	Grupos de valor
Centro comunal	Madres comunitarias
Emisora comunitaria	x
x	Comunidades indígenas

4. Considere nuevos canales o espacios para lograr participación ciudadana priorizando temas, informándose, opinando, evaluando la gestión, que llenen los vacíos previamente identificados:
- RTVC sistema de medios públicos y televisión local
 - Emisoras comunitarias
 - Periodismo local
 - Plataformas virtuales de interacción
 - Carteleras en sitios públicos y murales cocreados (mercados, estaciones de bus)
 - Observatorios ciudadanos
 - Portales de vigilancia y control social
5. Realice un monitoreo constante del uso de los canales dispuestos y registre las cifras de manera recurrente, algunos de los indicadores que puede incorporar son:
- Comunidades representadas
 - Temáticas recurrentes en peticiones o propuestas
 - Líderes o representantes de organizaciones que interactúan.
 - Alertas presentadas frente a la gestión.
 - Número de aportes ciudadanos a documentos de consulta

6. Revise los canales de comunicación, los espacios creados y el uso que la ciudadanía les ha dado a dichos espacios para canalizar el interés de participar y ejercer el control social.



Herramientas y guías que pueden ayudar a caracterizar y comunicarse:

- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. En la página web: <https://dapre.presidencia.gov.co>> sección Atención Ciudadana>manuales para la Ciudadanía/ <https://url2.cl/fNjKW>
- Portal territorial DNP: <https://portalterritorial.dnp.gov.co/>
- Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 del DANE. En la página web: <https://www.dane.gov.co/> sección estadística por temas>demografía población>
- Manual único de rendición de cuentas.
- En la página web: www.funcionpublica.gov.co>sección participación, transparencia y servicio al ciudadano>enlaces de interés

¿Qué canales y mecanismos de difusión pueden utilizarse para facilitar participación ciudadana en la gestión?

Garantizar El conocimiento de la ciudadanía sobre las nuevas formas de interacción disponible es determinante para fortalecer los lazos de confianza, para ello:

- a. Revise la estrategia de comunicación de la entidad que fue planeada para la difusión y divulgación de los proyectos, programas y políticas relacionadas con participación ciudadana en la gestión e identifique lo que la medida de distanciamiento social por el COVID19 no le permite desarrollar:
 - Mesas de trabajo
 - Reuniones

- Foros zonales
 - Encuentros comunitarios
- b.** Actualice sus instrumentos de acuerdo con las necesidades actuales, para esto:
- Identifique líderes de organizaciones sociales que canalicen la información
 - Elabore piezas comunicativas más atractivas para la ciudadanía (videos y memes, entre otros)
 - Identifique las prioridades de la ciudadanía
- c.** Garantice que sus grupos de valor estén al tanto de los cambios en su relacionamiento con ellos, para esto:
- **UNIFIQUE:** su comunicación con los grupos de valor, para ello, envíe un mismo mensaje a través de los canales identificados
 - **INCORPORE:** videoconferencias, entrevistas radiales, videollamadas, pódcast, periodismo local, nuevos canales como YouTube live, Facebook live o nanomedios (medios de comunicación a pequeña escala),
 - **DIVERSIFIQUE:** el lenguaje y los voceros, la ciudadanía puede ser su aliada
 - **RETOME:** canales tradicionales como radio, perifoneo, carteleras y murales, entre otros.



Algunos canales de comunicación que pueden ser de utilidad

- Canal mi señal de RTVC
- Radio comunitaria local
- Radio Nacional: <https://www.radionacional.co/>
- Urna de Cristal: <https://www.urnadecristal.gov.co/>

¿Qué actividades de participación ciudadana pueden fortalecerse por el COVID19?

La entidad debe cumplir con la estrategia de participación ciudadana en la gestión formulada para el 2020 y facilitarle a la ciudadanía la intervención en el ciclo de la gestión pública. Frente al COVID19, los invitamos a considerar algunas de las siguientes acciones que se basan en el uso de medios virtuales y de comunicación, con el fin de mejorar su gestión y mantener la interacción con la ciudadanía.

¿Cómo desarrollar la planeación participativa?

La planeación y el presupuesto participativo son iniciativas de participación ciudadana que van articuladas y a través de ellas es posible que gobierno y ciudadanía identifiquen en forma colaborativa las acciones a seguir para resolver las necesidades de la comunidad. En esta relación de diálogo se construye el Estado abierto y se garantiza la confianza de la ciudadanía.

Ante el COVID19 las entidades nacionales deben revisar su planeación institucional, pero particularmente los municipios y departamentos deben finalizar la formulación de sus planes de desarrollo territorial acudiendo a las tecnologías de la información y las comunicaciones y así evitar la presencialidad.



Para garantizar la planeación participativa en las entidades se recomienda que:

1. Involucre a los actores clave de diversos sectores en el diagnóstico de las problemáticas de los territorios y en la construcción de propuestas colectivas. Cuente con los consejos territoriales de planeación.
2. Ubique en el territorio de su jurisdicción los interlocutores clave para que exista representación.
3. Garantice los canales de comunicación para la interacción en la construcción del plan con estos actores.
4. Garantice información, datos y estudios que sirvan de insumos en igualdad de condiciones para todos los participantes.
5. Facilite un canal de comunicación para que los participantes puedan interactuar fácilmente.
6. Construya reglas para la construcción de acuerdos y relaciones democráticas en los debates sobre las problemáticas y las alternativas de solución.
7. Delegue un interlocutor permanente ante los actores clave que participan.
8. Acuerde un cronograma de encuentros para deliberar sobre las problemáticas y las alternativas de solución.
9. Garantice que los debates sean públicos, utilice canales de comunicación a su alcance como la radio o la televisión.
10. Socialice a la ciudadanía lo avanzado en la construcción de la planeación utilizando los medios tecnológicos disponibles como plataformas digitales, emisoras radiales, redes sociales y canales locales de televisión, entre otros.



Herramientas y guías que pueden ayudar

Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública.

Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía.

Estos documentos los puede encontrar a través de página web: www.funcionpublica.gov.co; en la sección EVA> seleccione publicaciones

¿Cómo implementar procesos de presupuesto participativo?

El presupuesto participativo es el proceso por medio del cual la ciudadanía, a través de la deliberación y la construcción de acuerdos con el gobierno local, asignan un porcentaje de los recursos del presupuesto a programas y proyectos que consideran prioritarios en armonía con al plan de desarrollo.

Los gobiernos locales y regionales deben promover el desarrollo de mecanismos y estrategias de participación en la programación de sus presupuestos.

Los municipios que promuevan presupuestos participativos obtendrán un puntaje adicional en el análisis de desempeño integral de los municipios de acuerdo con los parámetros que establezca el Departamento Nacional de Planeación.

Las etapas a seguir son:

1. Alistamiento institucional. Adopte el mecanismo de presupuesto participativo y organice el equipo interno de trabajo y diseñe el proceso a seguir
2. Convoque a la comunidad y seleccione con ellos a los representantes del proceso por diversos medios de comunicación, puede usar mecanismos de votación virtuales. Considere áreas del municipio (urbanas, rurales)

3. Realice jornadas virtuales de capacitación sobre las etapas del presupuesto participativo
4. Construya con los representantes el reglamento del proceso y realice jornadas virtuales de sensibilización de amplia cobertura
5. Garantice datos abiertos con información y estudios de situación de sectores y temas regionales: salud, economía, educación e infraestructura, entre otros
6. Facilite canales para la deliberación de la comunidad y la priorización de necesidades
7. Realice plenarias o reuniones públicas de representantes para elección de proyectos utilizando la radio o televisión
8. Incluya proyectos priorizados por la comunidad en el presupuesto municipal y preséntelo ante el concejo municipal para la aprobación de este
9. Garantice transmisión por canales de comunicación como radio o televisión para que la comunidad participe del proceso de aprobación
10. Rinda cuentas mediante audiencia pública virtual de los resultados del proceso de aprobación del presupuesto participativo



Buenas prácticas que pueden ayudar

Red Nacional de Planeación Local y Presupuesto Participativo, es una iniciativa promovidas por organizaciones sociales y autoridades gubernamentales para articular la planeación y presupuesto participativo que distintos municipios y departamentos. Disponible en

<http://rednacionalplypp.co/>



Herramientas y guías

Lineamientos para la realización de presupuestos participativos haciendo uso de medios electrónicos.

MINTIC: <https://n9.cl/gcds>

¿Qué ha pasado con la participación ciudadana en Colombia? 2003-2018 [212] tomo 2. Los actores y sus prácticas. Foro Nacional por Colombia.

En página web: Foro Nacional por Colombia, publicaciones: <https://url2.cl/lhqcj>

¿Cómo convocar a la ciudadanía y grupos de interés para resolver problemas?

Son múltiples las dificultades que enfrenta la ciudadanía, las comunidades étnicas, las personas con discapacidad, los empresarios, los estudiantes, los trabajadores y la sociedad en general, ante lo cual el Gobierno Nacional ha adoptado medidas para atenderlas. Sin embargo, muchas de estas medidas requieren ajustarse a las necesidades y particularidades regionales o del tipo de servicio que ofrece la entidad.

Para resolver estos requerimientos, la administración puede convocar a la ciudadanía a un proceso de cocreación rápido para lograr ideas novedosas que permitan encontrar alternativas los interrogantes.

Los pasos a seguir son:

1. Identifique si necesita nuevas ideas para formular un proyecto, hacer el diagnóstico o la ejecución de servicios.
2. Defina el reto o tema de cocreación.
3. Haga una convocatoria llamativa para invitar a la población al proceso de cocreación y que incluya diversos grupos de la población considerando los canales de comunicación que responda a sus características.

4. Entreviste algunos líderes o representantes de la población afectada por el problema para comprender sus sentimientos, necesidades y emociones.
5. Formule la pregunta para enfrentar el problema. Esto puede ser una pregunta muy sencilla pero retadora frente a un problema detectado. Por ejemplo:

¿cómo ubicar a los usuarios que más necesitan el servicio? ¿cuáles son las mejores opciones para facilitar la movilidad? ¿cómo establecer los turnos? ¿cómo llegar oportunamente con las ayudas a las familias que lo requieren?, ¿cómo crear mejores condiciones al personal de salud para sus desplazamientos? entre otros.
6. Cree el canal de comunicación en su plataforma y realice amplia difusión.
7. Establezca plazos y divulgue permanentemente resultados de propuestas.



Buenas prácticas que pueden ayudar

Plataforma de cocreación, Mi Medellín impulsada por Ruta N en Medellín con el fin de dar solución a las problemáticas urbanas que se presentan como retos, que son superados y solucionados desde las propuestas ciudadanas. Disponible en: <http://mimedellin.org/>



Herramientas y guías que pueden ayudar

Ruta de codiseño con participación ciudadana.

En página web Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/publicaciones>

Promover el control social a la gestión de programas y recursos para atender el COVID19

Son muchos los recursos destinados a atender el COVID19. En su mayoría se ejecutan mediante contratos. Es importante por ello garantizar la transparencia, legalidad y economía en su ejecución. Promueva el control social a través de la veeduría ciudadana a la gestión contractual y el manejo de programas de beneficios y servicios adoptados en el marco de la emergencia.

Algunas de las acciones para promover el control social, se relacionan a continuación:

1. Convoque a la ciudadanía para que conforme la veeduría ciudadana cada vez que se inicie un proceso de contratación, un proyecto, una obra pública o la ejecución de un programa de beneficios.
2. Publique en su sitio web, en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información la información detallada de los temas que puede vigilar la ciudadanía.
3. Informe especialmente sobre la contratación de productos y servicios para enfrentar la emergencia sanitaria derivada del COVID19.
4. Divulgue ampliamente por diversos canales virtuales, la radio, televisión y carteleras en sitios públicos los proyectos, programas y contratos para que la ciudadanía pueda hacer el control social.
5. Designe un funcionario para que sea canal seguro de denuncia, según indicación de la Circular 1000082020 del Gobierno Nacional. En web Secretaría de Transparencia: <https://url2.cl/ddF6z>
6. Haga públicos los indicadores de seguimiento y evaluación a estos proyectos, programas o contratos para facilitar la vigilancia ciudadana.
7. Cree un canal de comunicación para recibir alertas o denuncias de las veedurías que se conformen o de la ciudadanía en general. Utilice la página web, mensajes de texto y servicio telefónico.
8. De respuesta en forma clara e inmediata a preguntas, dudas o quejas recibidas indicando los pasos a seguir y los términos legales para ello.
9. Sistematice la información recibida de las veedurías ciudadanas y haga seguimiento interno a su solución.

10. Haga públicas las observaciones y recomendaciones que presente la veeduría ciudadana y las respuestas a la misma. Divulgue por diversos medios de comunicación esta información.
11. Adelante eventos de diálogo para la rendición de cuentas utilizando canales virtuales y otros medios de comunicación.
12. Fortalezca sus grupos de valor en el control social y veeduría, proporcionándoles herramientas que les permitan desarrollar una de manera objetiva y propositiva este control.

Puede llevar a cabo ejercicios de capacitación para impulsar el control social teniendo como contexto su quehacer institucional y su relación misional y presupuestal en el marco del COVID19.

También puede recomendar a sus grupos de valor estas herramientas de formación para el control social, elaboradas desde Función Pública:

- Curso de Veedurías ciudadanas: <https://n9.cl/2cnkq>
- Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública: <https://n9.cl/gmt6>



Buenas prácticas para inspirar

- Plataforma Colibrí para el control social que permite seguimiento al avance y cumplimiento de compromisos entre ciudadanía y la Administración Distrital en espacios de participación Veeduría Distrital de Bogotá a través: <http://colibri.veedurriadistrital.gov.co/>
- Herramienta de control social a los recursos asignados a la emergencia causada por el COVID-19, disponible en la página web de Colombia Compra Eficiente: <https://n9.cl/563d>

¿Cómo promover una consulta a la ciudadanía para establecer prioridades y formular proyectos normativos?

La consulta es un instrumento muy útil en estos momentos de distanciamiento social por el COVID19, dado que permite conocer las opiniones de la ciudadanía y priorizar problemáticas o temas asociados a la rendición de cuentas, mejorar trámites o revisar proyectos normativos; así como para seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión.

Los pasos son muy sencillos y pueden realizarse utilizando canales virtuales para ello, así:

1. Formule el objetivo y tema de la consulta: ¿para qué se invita a la ciudadanía?
2. Defina a qué públicos dirigirse y establezca sus características (beneficiarios de ayudas, gremios, organizaciones sociales, entre otros).
3. Si es un proyecto de acto administrativo, inclúyalo en la agenda regulatoria y publíquelo con la memoria justificativa.
4. Defina el canal virtual que va a utilizar y las preguntas que se realizarán.
5. Establezca el plazo de la consulta.
6. Divulgue ampliamente la consulta previamente, use un lenguaje claro sobre el tema de consulta (resumen, diapositiva, video, audio, infografía, etc.). Invite de forma directa a los actores clave de la consulta.
7. Establezca el procedimiento sobre cómo la entidad recibirá las observaciones, preguntas y/o sugerencias frente a dichos proyectos.
8. Promueva la participación de la ciudadanía y grupos de interés comunicándose a través de sus representantes y líderes de organizaciones o gremios, de forma directa o usando la radio, mensajes de texto o correos electrónicos directos.
9. Publique el análisis que se realice a las propuestas y las respuestas a estas en el sitio de transparencia y acceso a la información de la página web institucional.



Buenas prácticas que pueden ayudar

- Directiva Presidencial 07 de 2018 con instrucciones para consulta a la ciudadanía sobre propuestas de ajustes de los trámites a racionalizar en portal web <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa> sección>directivas. Disponible en <https://url2.cl/1l3Bl>
- Canal de participación pública en proyectos normativos del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación del Gobierno de España. Disponible en. <https://xurl.es/06kja>
- Espacio de consulta previa a la elaboración de normativa impulsada por el Gobierno de Islas Baleares en España para conocer la opinión de la ciudadanía, de organizaciones y asociaciones antes de la redacción de los proyectos de reglamento o de los anteproyectos de ley
- En portal: <https://www.caib.es> en la sección administración>portal transparencia>portal participación. Disponible en: <https://url2.cl/WPQbW>

Herramientas y guías que pueden ayudar



Guía para realizar la consulta pública en el proceso de producción normativa. Función Pública, DNP, MINTIC:

En página web: Urna de cristal
<https://www.urnadecristal.gov.co/>

<https://url2.cl/ba6C7>

Tenga en cuenta las directrices dadas sobre participación ciudadana en la normatividad generada en el marco de la emergencia

A continuación, los principales documentos normativos generados durante la emergencia y los aspectos más relevantes que hay que tener en cuenta para garantizar la participación ciudadana y el control social a la gestión pública.

Más información disponible en el gestor normativo de Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestornormativo>

Normatividad relacionada	Aspectos para tener en cuenta
Decreto 491 de 2020	Obligación de las entidades públicas y particulares que cumplen funciones públicas de utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones para prestar los servicios.
Circular Externa CIR2020-21-DMI-100 del 16 de marzo de 2020, del Ministerio del Interior	Formula recomendaciones para atender el proceso de construcción de los planes de desarrollo territorial a los concejos municipales, las asambleas departamentales, los gobernadores, alcaldes y juntas administradoras locales utilizando los medios electrónicos.
Circular Conjunta No. 100-008-2020	Recomendaciones de transparencia necesarias para la ejecución de recursos y contratación en el marco del estado de emergencia derivado del COVID-19.

¡Los cambios repentinos pueden generar soluciones duraderas!

Registre su buena práctica en Colección de prácticas de participación ciudadana: <https://url2.cl/sfHN4>



El servicio público
es de todos

Función
Pública