




PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN
TERRITORIAL**

Proceso Servicio al Ciudadano

BOGOTÁ, D.C., 14 de Agosto de 2015

Versión 1

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL</p>	<p>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>Código: PP-SC-01</p>
	<p>Macroproceso: Apoyo – Transversal</p>	<p>Versión: 1</p>
	<p>Proceso: Servicio al Ciudadano</p>	<p>Vigencia: 02/09/2015</p>

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN
TERRITORIAL – UACT -**

German Chamorro de la Rosa
Director General UACT

Carlos Hernán Bastidas Torres
Secretario General


Charles José Dulcey
Coordinador Proceso Servicio al Ciudadano

Documento elaborado por:

Ingrid Vanessa Cala Gómez
Profesional Proceso Servicio al Ciudadano

Revisado por:

Charles José Dulcey
Coordinador Proceso Servicio al Ciudadano

 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015


INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Participación Ciudadana, se crea con el propósito de generar una estructura única que nos permita definir de manera normalizada, lógica y eficiente, los pasos a tener en cuenta en los espacios de participación que realice la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial o en los que colabore o participe de manera alguna la Entidad, con el fin de garantizar la calidad en la gestión de los procesos de cara al ciudadano, en especial, aquellos que habitan en nuestros municipios en Consolidación o dónde la Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos ilícitos y Desarrollo Alternativo para la Consolidación Territorial, tenga intervención. A su vez, este documento busca disminuir la informalidad en la práctica de los ejercicios que realizamos en lo referente a innovación social y en campo con las comunidades, para estandarizar y facilitar nuestra práctica de Buen Gobierno en los momentos de verdad en la prestación de nuestros programas/servicios y nuestros diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

Conscientes en la co-creación de espacios de Participación Ciudadana construidos de la mano con las comunidades que habitan en los municipios focalizados por las políticas que ejecuta la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, queremos propiciar una mirada integral de los servicios y programas ofertados, que se convierten en acciones y políticas sociales a través de la generación de espacios de retroalimentación de la gestión y de las acciones que ejecuta la Entidad.

Dichos escenarios nos permiten promover la plena garantía del ejercicio de los derechos en las comunidades, como lo es el de recibir información de doble vía, que les ayuden a conocer la destinación de recursos, la calidad de los servicios ofertados y demás productos de la gestión de la Entidad, como una ventana abierta al diálogo y la interacción para con los ciudadanos.

A su vez, la Constitución Política de Colombia de 1991, en su preámbulo establece la participación de toda la ciudadanía en donde se garantice un orden político, económico y social justo, de igual manera el artículo 270 de la Carta Política faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública. Por ello, la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial dará cumplimiento a las acciones que impliquen la participación de la comunidad, siendo parte de la solución en la disminución de la brecha que pueda existir entre el Estado y la ciudadanía.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

1. OBJETIVO

Visibilizar los espacios para el control social y la participación ciudadana, en cuanto a la gestión que viene realizando la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, para facilitar a los diferentes actores sociales, el poder ejercer un papel activo en la formulación de políticas públicas que propendan por el bien común, teniendo injerencia directa en los asuntos de gobernanza, evaluación y retroalimentación con respecto a los servicios ofertados por la entidad.


2. ALCANCE

Con el fin de consolidar en un documento único de consulta ciudadana las acciones y los mecanismos emprendidos por la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial para la Participación Ciudadana, desde el Proceso Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, se realiza la compilación de los ejercicios que viene desarrollando la Entidad, los cuales se encuentran plasmados en el documento anexo al presente plan, denominado: “Matriz de Participación Ciudadana”, el cuál contó con la participación de todos los procesos de la Unidad, para de esta manera, generar un Plan de Participación Ciudadana que nos permita alinear las acciones de divulgación, coordinación y articulación de políticas, planes y programas que se desarrollan.

Por lo anterior, será obligatorio que todos los servidores públicos y contratistas de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial den aplicación a los lineamientos aquí expresados y así, facilitar el acceso a la documentación pública que día a día genera la Entidad.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES DE LAS ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Acción comunal. Se entiende por acción comunal una expresión social organizada, autónoma y solidaria de la sociedad civil, cuyo propósito es promover un desarrollo integral, sostenible y sustentable, construido a partir del ejercicio de la democracia participativa en la gestión del desarrollo de la comunidad.

 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015


Acompañamiento Integral. Con el fin de capacitar y formar a las comunidades beneficiarias en diferentes componentes económicos – productivos, sociales y ambientales, así como de implementar las actividades de desarrollo alternativo, la Dirección del Programa contra Cultivos ilícitos brindará un acompañamiento integral, a través de una entidad u organización contratada para tal fin.

Asambleas Veredales. De acuerdo con la programación concertada en los foros municipales, la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial a través de sus Gerencias Regionales en zonas de consolidación y de la Dirección del Programa contra Cultivos Ilícitos por fuera de ellas, realizará Asambleas Veredales con la participación de un delegado de la administración municipal y las familias de los territorios focalizados, donde presentará directamente a la comunidad el Modelo de Post erradicación y Contención-Familias Guardabosques para la Prosperidad, dará a conocer los requisitos que deben cumplir las familias para participar en la estrategia, los compromisos y responsabilidades que asumen las familias y los compromisos del gobierno. En la Asamblea Veredal se conformará el Comité Comunitario de Verificación y Control Social y se realizará la preinscripción de las familias interesadas que cumplan con los requisitos establecidos para tal fin.

Asistencia Alimentaria de Transición. Es una forma de asistencia transitoria a las comunidades que han sido objeto de intervención por parte de la Dirección del Programa contra Cultivos Ilícitos de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial y consistirá en un apoyo alimentario que se distribuye de manera oportuna tras la erradicación, con el fin de solventar las necesidades inmediatas de alimentos. Dicha asistencia alimentaria se sujeta en todo caso a las disposiciones constitucionales y legales que sirven de sustento al presente reglamento y a aquellas que son concordantes con las mismas.

Asociación: Conjunto de personas que libremente se agrupan con el objeto de participar por una finalidad común, así como compartir objetivos, conocimientos, actividades entre otros.

Atención al ciudadano: Es aprehender las necesidades y demandas de los ciudadanos, para identificar sus expectativas y lograr su satisfacción, a través de una comunicación clara, directa y humanizada, que facilite la comprensión entendible del servicio ofrecido por parte de la Entidad y sus valores agregados, a través de la Política Institucional de Servicio

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Atención diferencial: La atención diferencial es un sistema de conceptos que pretenden dar a conocer un esfuerzo transversal en la atención, entendiendo como el hecho de brindar atención a ciertas personas en condiciones de vulnerabilidad especiales, en razón a su pertenencia a ciertos grupos poblacionales, que deberán ser intervenidos según sus circunstancias bajo el principio de equidad.

Atención Preferente: Son las acciones que ha emprendido el Gobierno Nacional para brindar atención, contempladas en el artículo 13 del Decreto 0019 de 2012, frente a la atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

Buen gobierno local: Se refiere a las capacidades institucionales de los municipios para garantizar el eficaz y transparente funcionamiento de la gestión local del desarrollo y los recursos para la provisión de servicios a la población.

Calidez: Es una actitud emocional que requiere ser capaz de cruzar las fronteras de una atención corriente, a una atención con operación de los buenos sentimientos que mueven a todo ser humano en gratuidad por lo que ha recibido; es propender por el bien común, teniendo en cuenta que las emociones se contagian como un virus.


Canal: Está definido como la forma por la cual se establece la comunicación entre la entidad y sus usuarios con el fin de prestar o recibir sus servicios haciendo uso de diferentes herramientas comunicativas.

Canal Virtual: Potencializa las nuevas tecnologías para la comunicación dinámica con los ciudadanos, particularmente aprovechando la Internet.

Canal Presencial: En región requiere del desplazamiento del ciudadano hasta la ubicación de una Gerencia Regional, Enlace Municipal o Enlace del Programa contra Cultivos Ilícitos. En el nivel central, en la ciudad de Bogotá D.C., el ciudadano podrá acudir ante la Ventanilla Única de Atención, ubicada en la sede principal de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial.

Canal Telefónico: Aprovecha las funcionalidades de voz y texto presentes en la telefonía fija y móvil.

Canal por Correspondencia: El ciudadano presenta la petición, queja, reclamo, sugerencia a través de servicio postal.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Capacidades Institucionales: Reúne las capacidades fiscales, dotación de servicios, administrativa y mecanismos de instancia de capacidad ciudadana en las instituciones de cada territorio.

Carta del Trato Digno: El propósito de dicho documento, es el de fortalecer la interacción de la Unidad con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Centros Integrados de Servicio: El Gobierno Nacional viene estructurando proyectos en aras de la construcción de centros de servicios (Ej.: Supercades), en diferentes regiones del país para reunir en un mismo espacio, a la mayor parte de las entidades de la Administración Pública con miras a ampliar la cobertura en la prestación de servicios y trámites servicios del Estado.


Control Social: Es el derecho y deber de todo ciudadano para acompañar, sancionar, prevenir, proponer y controlar el ejercicio y la gestión de nuestra Entidad, siendo vigilante de nuestros resultados y de la debida prestación de nuestros programas/servicios como Unidad. Ejercer control social, significa, realizar seguimiento de los Planes que lleva a cabo la Unidad al interior de las comunidades.

Cooperación internacional: Se concibe como la ayuda voluntaria de un país hacia una población beneficiaria de otro, con el fin de mejorar su calidad de vida en términos sociales, económicos y ambientales.

Comunidad Negra: Conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado, que revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.

Consolidación: Es el establecimiento de las condiciones de seguridad, cumplimiento de la Ley y provisión de bienes y servicios sociales que son necesarios para el desarrollo humano, económico, social e institucional.

Consulta Previa. Es un proceso de diálogo y concertación intercultural que busca garantizar la participación real, oportuna (previa), y legítima de los grupos étnicos en la toma de decisiones, proyectos o actividades que los afecten, con el fin de proteger su integridad étnica y cultural.

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL</p>	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Chat: Es una conversación que utiliza las ventajas comunicativas de la unión de sonido e imagen, con posibilidades de interactividad gracias a la internet.

Denuncia: Poner en conocimiento a la Entidad, acerca de las acciones, actuaciones irregulares o indebidas que son o fueron cometidas en el ejercicio de trabajo, por parte de un servidor público de la UACT.


Derecho de petición: Es el instrumento y derecho ciudadano a presentar su inconformidad ante el servicio suministrado por la entidad. Esta solicitud, debe hacerse de manera respetuosa por parte del ciudadano y la entidad por su parte, deberá dar pronta resolución, según lo contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política. Mediante este derecho, el ciudadano podrá solicitar el reconocimiento a un derecho, la prestación de un servicio, solicitar información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.

Desarrollo Alternativo. Proceso para prevenir y eliminar los cultivos ilícitos de plantas que contienen drogas narcóticas y sustancias psicotrópicas a través de medidas de desarrollo rural designadas específicamente en el contexto del crecimiento económico nacional sostenido y de esfuerzos de desarrollo sostenible en los países que emprendan iniciativas contra las drogas, teniendo en cuenta las características socio - culturales propias de los grupos y comunidades en cuestión, dentro del marco de una solución global y permanente al problema de las drogas ilícitas.

Directorio de la Entidad: Es el listado elaborado de cargos, direcciones de correo electrónico y teléfonos de despacho los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas

Encuentros Regionales de Desarrollo Alternativo: Es una experiencia que brinda la oportunidad de compartir con las Familias Guardabosques de Colombia que le aportan a la Consolidación de los Territorios, sumando a una paz estable, duradera e incluyente y que promueven el Desarrollo Alternativo como estrategia del Gobierno Nacional en la prevención y lucha contra los cultivos ilícitos.

Erradicación Manual. Acción que consiste en arrancar los cultivos ilícitos del arbusto de coca y/o marihuana, o cortar (zoquear) la planta de amapola,

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

produciendo la consecuente muerte por deshidratación. Son modalidades de erradicación manual:


- **Voluntaria:** eliminación de sembrados ilícitos realizada por libre decisión de las comunidades o como resultado de la concertación con ellas, quienes la realizan directamente comprometiéndose a mantener libres de cultivos ilícitos los territorios en los que habitan.
- **Forzosa:** consiste en eliminar la totalidad de las plantas de coca, amapola y marihuana a través de los Grupos Móviles de Erradicación-GME, cuando no existe concertación con la comunidad o cuando es la comunidad quien solicita expresamente que se ejecute esta modalidad de erradicación.

Estrategia de Generación de Confianza: Acercar la oferta institucional de las entidades del Estado del nivel nacional a los territorios de Consolidación mediante ejercicios dinámicos que permitan generar confianza con las comunidades.

Estrategia Interagencial de Servicio: Es una herramienta de trabajo crucial para posicionar la Entidad y la prestación de servicios de cara a la ciudadanía, lo anterior, con el apoyo conjunto, coherente y efectivo de entidades del orden nacional y gobiernos extranjeros, que gracias a una visión con enfoque compartido, permita llevar hasta el territorio, la estrategia de servicio al ciudadano y de esta manera, maximizar las posibilidades y efectividad de la acción conjunta en pro de las comunidades que habitan en los municipios en Consolidación.

Facebook: Es un aplicativo desarrollado como red social, que permite la búsqueda de amigos según registro previo, que con el pasar de los años se ha convertido en un medio de comunicación en la blogosfera, siendo utilizado como una plataforma sobre la que terceros, pueden desarrollar aplicaciones, facilitar el acceso a un servicio o producto privado o público a través de información, fotos, eventos entre otros.

Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: Garantizar que los ciudadanos de todas las regiones del país, puedan acceder de forma efectiva y oportuna a los trámites y servicios que ofrece el Estado tanto en el nivel nacional como en el territorial. En este sentido, la Unidad, viene interviniendo en el proceso de focalización de municipios en Consolidación, para que la realización de las ferias permita facilitar, en regiones priorizadas, el acceso de los ciudadanos al Estado y su oferta como a los programas/servicios que brinda la Unidad. En el marco de

 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015


las ferias, el proceso Servicio al Ciudadano, desarrolla una estrategia de estructura y otra de posicionamiento de la mano con las Gerencias Regionales, que nos permite llevar hasta la región, productos de consumo producidos por la Organizaciones de Desarrollo Alternativo y diferentes actividades que nos ayuden a incrementar la confianza de las comunidades para con la Entidad.

Foros Municipales. Tomando como base la focalización de municipios y territorios, la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, a través de sus Gerencias Regionales en zonas de consolidación y de la Dirección del Programa contra Cultivos Ilícitos por fuera de ellas, realizarán Foros Municipales con el objeto de presentar el Modelo de Posterradicación y Contención - Familias Guardabosques para la Prosperidad, dar a conocer los requisitos que deben cumplir las familias para participar en el mismo, los compromisos y responsabilidades que asumen las familias y los compromisos del gobierno; así mismo para realizar la programación de las Asambleas Veredales de manera concertada con los líderes comunitarios. Los foros se realizarán con la participación y/o acompañamiento de delegados de la DPCI, de la Alcaldía Municipal y los líderes comunitarios de los territorios focalizados; y podrán participar además delegados de la Gobernación del Departamento y de la Corporación Autónoma Regional, entre otros.

Gobernabilidad. Es entendida como la articulación de las acciones en desarrollo de las capacidades institucionales los cuales integran factores estructurales para regir a la sociedad mediante un consenso general, legitimidad, disciplina, eficacia, estabilidad y corresponsabilidad. Dichos factores deben ser ejercidos en las diferentes autoridades del orden nacional, regional y/o local para con ello ofrecer bienestar social, representación efectiva de la comunidad y asegurar un desempeño superior en la administración de la sociedad.

Gobierno Electrónico: Se refiere a la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el uso de Internet y la red, para mejorar la eficiencia y efectividad en la entrega de servicios del sector público, facilitando el acceso del ciudadano y abaratando costos innecesarios en la realización de trámites y servicios.

Inclusión: Es fomentar la transformación social, la gobernanza democrática, y el desarrollo social, cultural y económico en un proceso abierto y colaborativo entre diferentes actores sociales que conjuntamente buscan transformar la realidad social.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Incentivos: para la Entidad, retroalimentar la gestión pública, significa motivar de manera continua a la ciudadanía, a través de diferentes estrategias como sensibilizaciones, creación de espacios de diálogo, publicación por transparencia activa de información de consulta ciudadana, entre otras. Lo anterior, para lograr la debida canalización de inquietudes que conlleven al desarrollo territorial.

Iniciativas regionales de participación ciudadana (eventos): Son procesos informales de práctica institucional que nacen de acuerdo a las dinámicas del municipio, detectadas en el ejercicio que realiza la Entidad en los territorios focalizados por las políticas que ejecuta actualmente la Unidad. Son prácticas auto-organizadas, colectivas que trabajan por el empoderamiento de las comunidades.

Iniciativa productiva. Propuesta productiva presentada por las organizaciones creadas y/o apoyadas en el marco del Desarrollo Alternativo tendientes a la generación de condiciones que les permitan promover el encadenamiento productivo y consolidarse en el marco de la legalidad y su capacidad de auto gestión.


Indicadores de Desarrollo Humano, socio-económicos y ambientales. Parámetros para medir de manera integral y eficiente la reducción de los cultivos ilícitos en los territorios y comunidades vulnerables. Estos indicadores definen el impacto de las estrategias de Erradicación Manual y de Desarrollo Alternativo.

Información: Proviene del latín *informatiō, informatiōnis*, que significa ‘acción y efecto de informar’. Es la transmisión y adquisición de conocimientos, acciones que permiten ampliar o precisar las ideas que ya se tienen sobre un tema determinado... (Mayorga Rojel, 2004).

Ingresos lícitos. Recursos económicos provenientes de las actividades productivas legales.

Institucionalización del territorio: Es el logro en el establecimiento de las capacidades institucionales necesarias para corregir las condiciones que favorecen el control ilegal del territorio, logrando así el imperio de la Constitución y la Ley. Es decir, cuando son exclusivamente las instituciones del Estado las que proveen y garantizan:

- La seguridad y protección de la vida, la libertad y la prosperidad.

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL</p>	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

- El imperio de la ley, en el sentido de capacidad efectiva de las instituciones para administrar justicia
- Las capacidades regulatorias sobre la provisión de bienes y servicios públicos, el ordenamiento territorial y ambiental, y los derechos de propiedad.

Integración regional: Integración del territorio a la vida social, económica y política de la Nación se entiende el establecimiento de las condiciones básicas de infraestructura de conectividad, servicios sociales, servicios de apoyo al desarrollo productivo, entre otras; indispensables para garantizar la igualdad de oportunidades de desarrollo en los territorios de consolidación frente a las que tiene el promedio de la población nacional.

Interés general: Es el que afecta a un conjunto de personas, el cuál sobrepasa el interés individual.

Diálogo: Es una estrategia de la Unidad, dirigida a entregar información, explicar, justificar y responder a las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales, segmentados o focalizados, virtuales a través de canales no presenciales), donde se mantiene un contacto directo con el ciudadano. En los espacios de Rendición de Cuentas, existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta, aclaraciones, propuestas, sugerencias y recepción de PQRSD, para de esta manera, hablar acerca de las expectativas mutuas de la relación Entidad – Ciudadano.

Jornadas de Sensibilización Ciudadana: Esta iniciativa institucional, concebida por el Proceso Servicio al Ciudadano de la Unidad, pretende dinamizar la participación de los ciudadanos que habitan en los municipios en Consolidación, en el marco de la realización de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, incentivando de esta manera, la generación de confianza en el territorio. Por otra parte y pensando en el fortalecimiento del pilar dos (2) de la PNCRT, el proceso Servicio al Ciudadano, crea valor a través de esta iniciativa como espacio de trabajo con las comunidades, en dónde se busca, que la innovación social, como estrategia de mercado, nos permita llegar a la población de manera directa, en un lenguaje sencillo y claro, facilitando el acceso de los grupos poblacionales a los servicios que brinda el Estado a través de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano y los programas/servicios que oferta la Entidad. Este ejercicio se enfoca de manera diferente en cada intervención que hacemos en territorio, de acuerdo a un ejercicio de caracterización previa que se realiza en el territorio de la mano con la Gerencia Regional donde se vaya a llevar a cabo la Feria Nacional de

 UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Servicio al Ciudadano, identificando a través de diferentes variables, las necesidades, expectativas de los habitantes de nuestros municipios focalizados por esfuerzo integral y gradual.


Junta de Acción Comunal. Es un organismo de acción comunal de primer grado, consistente en una organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de un lugar que juntan esfuerzos y recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa. Su existencia y representación legal se prueban en la forma señalada por la ley.

Medición de Satisfacción: Se refiere a la satisfacción de derechos ciudadanos; es conocer las percepciones y expectativas de la ciudadanía en relación con los programas/servicios, accesibilidad y la atención prestada por parte de la Entidad de cara a la ciudadanía. Para ello, se dispone de herramientas de medición, como son los sondeos de opinión, cuestionarios de percepción y expectativas, visitas de inspección y buzón de sugerencias, para que los ciudadanos (cliente interno y externo) puedan expresar sus opiniones y comentarios con la mayor facilidad posible. Analizando la información que arroje la medición, se ponen de manifiesto las debilidades en cuanto a atención de parte de servidores públicos, prestación de programas/servicios y accesibilidad, en las que es posible llevar a cabo actuaciones concretas de mejora.

Mesas Técnicas Regionales: Reunión con la participación de los delegados de la DPCI y de la Oficina de Asesora de Planeación y Gestión de la Información, el Director o delegado de la Corporación Autónoma Regional, el alcalde municipal o su delegado y el Director del INCODER o su delegado cuando sea requerido, se procede a la focalización de Territorios (veredas como mínima unidad territorial y territorios colectivos de las comunidades étnicas) aplicando criterios de focalización local.

Mesas de participación: Serán los espacios de trabajo temático, rendición de cuentas y de participación efectiva de las comunidades y organizaciones de base, destinados para la discusión, interlocución, retroalimentación en cuanto a la gestión de la Unidad y sus operadores en territorio.

Minorías Étnicas. En Colombia aparte de los grupos étnicos indígenas y afrocolombianos, se reconocen también con esta condición a la población raizal

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, así como a la población Rom o Gitana; definidas por factores raciales, étnicos y culturales.

Momentos de verdad: Son los momentos en los que se presta atención a través de cualquier canal dispuesto por la Entidad, en ello se pretende la satisfacción del ciudadano al saber o sentir que su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, fue tomada en cuenta, resuelta y vista con seriedad.


Movilización de la Institucionalidad: Búsqueda de la articulación de los esfuerzos que se adelantan en los territorios objeto de intervención, a partir de la identificación de las necesidades que presentan las poblaciones de dichas regiones

Multiafiliación: Situación por medio de la cual se inscriben dos veces a la misma familia. No obstante, de presentarse este evento el sistema de inscripción no permite que ocurra.

Oferta: Cantidad de servicios y/o información, ofrecidos a los ciudadanos que habitan en las zonas en Consolidación y los municipios focalizados por la Política Nacional de Erradicación de Cultivos Ilícitos y Desarrollo Alternativo, bajo determinadas condiciones de acceso, que buscan integrar los servicios que prestan las entidades públicas gubernamentales, promoviendo así, la presencia institucional del Estado, del sector privado y la cooperación internacional para la consolidación y reconstrucción de los territorios, facilitando el acceso de los mismos para toda la ciudadanía.

Oportunidad: Es el impacto en la capacidad de respuesta que tiene la Entidad para hacer entrega de las solicitudes ciudadanas en menor tiempo, del establecido por ley. Medir el tiempo de contestación nos permitirá, evaluar la suficiencia en la capacidad de respuesta de la Unidad para atender las peticiones, acciones de ley y los servicios que presta la entidad de cara a la ciudadanía. De esta manera, se podrán orientar decisiones de mejoramiento y evaluar la relación en la oportunidad de satisfacción del ciudadano. Para la entidad, esta palabra, se convierte en una apuesta en el tema de servicio.

Organizaciones de Desarrollo Alternativo - ODA: Son organizaciones de productores que fueron creadas y/o fortalecidas dentro del marco de procesos de desarrollo alternativo a través del programa familias guardabosques, programa proyectos productivos, programas de cooperación internacional y las intervenciones de la UACT a través de la DPCI mediante su estrategia de

 UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

desarrollo alternativo, las cuales se han comprometido y han cumplido con el compromiso de mantener sus territorios libres de cultivos ilícitos, promoviendo la cultura de la legalidad entre sus asociados y beneficiarios.

Participación Ciudadana: Se entiende como la generación y el fortalecimiento de las capacidades de la ciudadanía y la comunidad para influir en la gestión del desarrollo local y ejercer el control democrático de la gestión pública en el territorio.


Participación Comunitaria: Es la generación y legitimización de nuevos y mayores espacios que permitan lograr una mejor gestión al interior de las comunidades, en pro de la generación de nuevas formas colectivas que velen por garantizar la fiscalización de la comunidad, en cuanto al manejo de los recursos públicos, la defensa permanente de los derechos humanos y la generación de políticas públicas.

Participación Política: Mecanismo que permite fortalecer el término de Ciudadanía y Estado, dando mayor legitimidad y eficiencia a la intervención de la comunidad en la generación de sus propias políticas públicas, mejorando la satisfacción de sus necesidades como territorio.

Participación Social: No siempre la resolución de problemas por parte del Estado, resuelven las necesidades de la sociedad civil, es por esta razón, que la participación de los actores sociales en la toma de decisiones es relevante para lograr aportar desde ellos mismos, la solución a sus necesidades y la resolución de sus posibles conflictos.

Petición: Es la solicitud que se expresa de manera verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su argumento ante un tema puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud o información acerca de la Unidad.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, para que propongan iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Piloto: Es la prueba o despliegue limitado de un servicio, que es utilizada para medir el riesgo, la retroalimentación y aceptación del ciudadano frente al mismo, en aras de la aplicación definitiva de dicha prueba.

Política Institucional de Servicio: Es un documento formal en el que se plasman las intenciones y expectativas de gestión, con el fin de dirigir las acciones y decisiones de la Entidad en pro de asegurar el desarrollo e implementación coherente de los procesos, procedimientos, documentos, roles y actividades encaminadas hacia el servicio.

Portafolio de servicios: Es un instrumento gerencial para la Entidad, cuyo objetivo es presentar de manera clara y precisa, la oferta de programas/servicios que presta la Unidad de cara a la ciudadanía.


Preinscripción de Familias: Proceso por medio del cual se hace una inscripción previa en la Asamblea Veredal donde se conforma el Comité Comunitario de Verificación y Control Social y se realiza la preinscripción de las familias interesadas que cumplan con los requisitos establecidos para tal fin.

Programa Contra Cultivos Ilícitos: desarrolla las acciones de erradicación y post erradicación a través de la armonización y coordinación de la Estrategia de Erradicación Manual Forzosa y de la Estrategia de Desarrollo Alternativo, organizadas con el propósito de promover la transición económica y social de los territorios de las regiones focalizadas por la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial y de los afectados por cultivos ilícitos; para evitar la resiembra, persistencia y expansión de los cultivos ilícitos, generando alternativas lícitas de desarrollo y mejorando las condiciones de vida de las comunidades.

Programa de Respuesta Rápida: Mecanismo ágil para desarrollar, con recursos estatales, pequeños proyectos y acciones que responden a las necesidades e intereses identificados como urgentes por las comunidades en los municipios focalizados por la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial.

Protocolos de atención al ciudadano: Conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidos por la entidad para garantizar que la comunicación y/o intercambios entre la Unidad y sus ciudadanos sean consistentes y satisfactorios.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad, que formula una persona en relación a la entidad.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.


Rendición de Cuentas: Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública. Es más un proceso, que un documento. Requiere de una activa participación, para lo cual hay que recoger la información relevante de la gestión en la que se indiquen los programas y proyectos de mayor significado por su resultado e impacto de beneficio a la sociedad. De esa manera, la rendición de cuentas muestra lo más representativo del quehacer de la entidad en su conjunto y hace explícitos y accesibles los resultados a todos los interesados respecto a la conexión o la lógica que debe existir entre lo propuesto, los recursos empleados y los resultados o el impacto de beneficio recibido por la sociedad. La rendición de cuentas obedece a un mérito y a un método. El mérito radica en considerarla una práctica democrática por excelencia y como método la rendición de cuentas es un sistema exigente y no solamente una condición mecánica tomada de manera aislada.

Registro público de derechos de petición: Es el mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, de acuerdo con la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.

Resguardo Indígena: Institución legal y socio-política conformada por una o más comunidades indígenas que con un título de propiedad colectiva, goza de las garantías de la propiedad privada, posee un territorio y se rige para el manejo de éste y de su vida interna, de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales.

Satisfacción: Es la resultante final de la solución a las necesidades ciudadanas.

Seguridad Alimentaria: Es un componente del Modelo Atención Familias Guardabosques para la Prosperidad la cual brinda a las familias objeto de la Estrategia de Desarrollo Alternativo, los medios necesarios para el establecimiento de unidades productoras de alimentos para autoconsumo, fortaleciendo así las capacidades y experiencia de la población para el uso de recursos locales y el mejoramiento de su alimentación y nutrición.

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL</p>	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Servicio al Ciudadano: Política orientada a garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales de atención, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Servicio de Gobierno Electrónico: Se refiere a los servicios directos que benefician a los ciudadanos, a los empresarios y a los mismos servidores públicos y que son prestados por las entidades públicas a través de medios electrónicos.

Servicio Multicanal: Se entiende como servicio multicanal aquel servicio ofrecido por una entidad, cuya implementación puede hacerse a través del uso de varios canales de forma integrada.


Silencio administrativo: Es entendido como la ausencia de una voluntad expresa por parte de la Entidad, para dar respuesta a cualquier actuación ciudadana, en donde la ley sustituye la voluntad inexistente, y de esta manera se presume que dicha falta de voluntad ha producido un contenido negativo o positivo para el ciudadano

Sistema de turnos: Es la implementación de una estrategia que permita mejorar los tiempos de espera y la percepción de los ciudadanos, mediante la prestación de una atención ordenada de los requerimientos ciudadanos.

Solicitud de acceso a la Información Pública: Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. (Ley 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la información)

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS: El sitio Web de la Entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

información que permitan el acceso a noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.

Trámite: Se busca que a partir de las necesidades ciudadanas identificadas, se genere un contacto Estado-Ciudadano que se resuelve mediante la ejecución en la gestión de un servicio misional de la Unidad.

Twitter: Es una aplicación web que permite a sus usuarios escribir pequeños textos (de hasta 140 caracteres) que pueden ser leídos por cualquiera que tenga acceso a su página. Cada usuario puede, así tener una lista de "seguidos" (following) y de "seguidores" (followers). Los "seguidores" leerán los textos publicados por el "seguido" en sus páginas personales.


Veedurías Ciudadanas: Mecanismo sin costo, de libre acceso a todos los ciudadanos que procura la defensa de sus derechos y representación de intereses, permitiéndoles ejercer vigilancia a la gestión que realiza la Unidad y demás Entidades del orden público y privado, así como de las organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de nuestros programas, proyectos en un territorio determinado.

Vereda. Es la primera expresión territorial, social y económica del municipio después de la familia. Los habitantes de la vereda forman las primeras organizaciones comunitarias representadas por padres de familia, usuarios, campesinos y las primeras organizaciones económicas, cooperativas, empresas comunitarias, Unidades Agrícolas Familiares, entre otras formas de organización.

Zonas de consolidación: Zonas seleccionadas por el Plan Nacional de Consolidación Territorial.

4. RESPONSABLES

Todos los servidores públicos de las Gerencias, Coordinaciones Regionales y nivel central de la Entidad

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

5. NORMATIVA APLICABLE

Constitución Política de Colombia – 1991

Ley 1474 del 2011

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 103 de 2015

Reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia, reitera la obligación de todas las entidades de publicar su directorio de servidores públicos y contratistas en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público, Sigep. Así mismo, registrar los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites, Suit.

Ley 1712 de 2014

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones

Decreto 2641 del 2012

Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

Decreto 2482 de 2012

Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.

Ley 1581 de 2012

La Ley de Protección de Datos Personales reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

Ley 134 de 1994

Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana

Ley 472 de 1998

Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.


PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Ley 489 de 1998


Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 720 de 2001

Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL</p>	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1450 de 2011	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1752 de 2015	Por medio de la cual se modifica la ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad
Decreto 3622 de 2005	Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
Conpes 3218 de 2003	Política Nacional De Erradicación Manual De Cultivos Ilícitos Y Desarrollo Alternativo Para La Consolidación Territorial
Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Conpes 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Conpes 3785 de 2013	Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano
Norma Técnica NTC 6047	Accesibilidad al medio físico
CONPES 166 de 2013	Política pública nacional de discapacidad e inclusión social

 UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015


6. CONTENIDO - DESCRIPCIÓN

6.1 Metodología

En el proceso de formulación para el Plan de Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano de la Unidad, solicitó a los diferentes procesos la planeación de actividades proyectadas 2015, para incentivar y promocionar la participación ciudadana en los territorios focalizados por las políticas que implementa la Entidad.

Cabe anotar, que dicho compendio de actividades es la resultante de los planes, programas, actividades, tareas, productos e iniciativas institucionales que llevaron a la consolidación de una matriz, en donde se evidencia la programación, responsables, acciones y actividades a desarrollar para la presente vigencia. Este consolidado estará sujeto a revisión según lo señalado en el mismo.

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta en la observancia, el nivel de cumplimiento, indagación y comprobación de las actividades y fechas programadas por los diferentes procesos de la Entidad.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015


6.2 Mecanismos para facilitar e incentivar el diálogo con la Ciudadanía

Mapa de Ciudadanía y demás actores sociales



6.3 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias


En cuanto a la recepción e interacción con el ciudadano a través de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, ha puesto a disposición de la ciudadanía y demás actores sociales, diferentes canales de atención, a través de los cuales cualquier ciudadano en Colombia o fuera del país, puede acceder a información generada y publicada por la entidad, así como participar activamente en el

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de los espacios de interlocución que se mencionan a continuación:

CANALES DE ATENCIÓN PARA INCENTIVAR Y RETROALIMENTAR EL DIÁLOGO CON LOS CIUDADANOS		
Canal de Atención	Modalidad	Ubicación/ Dirección web/URL dónde se aloja la información
CANAL PRESENCIAL	Atención en el nivel central a través de la Ventanilla Única de Atención e Información	NIVEL CENTRAL: Bogotá
	Atención brindada en las Gerencias y Coordinaciones Regionales	9 Gerencias Regionales Y 2 Coordinaciones Regionales
	Atención a través de los Enlaces Municipales y Profesionales DPCI en los territorios.	Municipios focalizados por la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial y por la Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos Ilícitos y Desarrollo Alternativo para la Consolidación Territorial
CANAL TELEFÓNICO	Atención telefónica en nivel central	En Bogotá: 4221030
	Atención telefónica en las Gerencias Regionales	Consultar Directorio de Servidores Públicos
	Atención telefónica brindada por los Enlaces Municipales a través de sus móviles	Consultar Directorio de Servidores Públicos
CANAL POR CORRESPONDENCIA	Escritos físicos entregados en las Gerencias Regionales, Enlaces Municipales y Profesionales DPCI	9 Gerencias Regionales Y 2 Coordinaciones Regionales http://www consolidacion.gov.co/?q=content/regiones-en-consolidaci%C3%B3n
	Escritos enviados a través de correo postal a la Unidad	NIVEL CENTRAL: Bogotá
	Recepción en Ventanilla de Radicación de Documentación Nivel Central	NIVEL CENTRAL: Bogotá - Carrera 100 No. 25 D 61 Piso 1, Ventanilla de Radicación de Documentación
CANAL VIRTUAL	Contáctenos	http://www consolidacion.gov.co/?q=content/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias
	Formulario PQRSD	http://www consolidacion.gov.co/?q=content/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias
	Correo Institucional	enlaceciudadano@consolidacion.gov.co
	Youtube	https://www.youtube.com/user/ConsolidacionUACT
	Facebook	https://www.youtube.com/user/ConsolidacionUACT
	Twitter	https://twitter.com/consolidaciont
	Google +	https://plus.google.com/+ConsolidacionTerritorial/posts
Really Simple Syndication – RSS	http://www consolidacion.gov.co/?q=rs.xml	

De igual forma, la Unidad da cumplimiento a los parámetros básicos definidos por la ley, Contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011 y nueva Ley 1755 de 2015), por la cual se sustituyen los artículos que se refieren a aspectos relacionados con el derecho de petición (...).”.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Para facilitar la atención al ciudadano se dispone de los siguientes horarios y puntos de atención:

Horarios y puntos de atención

En el Nivel Central

Dirección física: Carrera 100 #25D-61 Barrio Fontibón

Teléfono(s): (57) (1) 4221030

Correo electrónico: enlaceciudadano@consolidacion.gov.co

Horario de atención al público

Ventanilla Única de Atención e Información

Primer Piso

Lunes a Viernes. 8:00 a.m. – 4:30 p.m.

Radicación de documentación

Ventanilla Única de Correspondencia

Carrera 100 #25D-61 Primer Piso

Lunes a Viernes. 8:00 a.m. – 4:30 p.m.

Gerencias Regionales y Coordinaciones Regionales, consultar el siguiente link:


http://www.consolidacion.gov.co/themes/danland/descargas/entidad/atencion_ciudadano/CARTA_DE_TRATO_DIGNO.pdf

Página web: www.consolidacion.gov.co. (Links: PQRSD - Contáctenos)

Redes sociales: De manera permanente.

6.4 Acceso a la Información

Página web institucional www.consolidacion.gov.co: Es el espacio que pone a disposición de la ciudadanía, la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial con el propósito de ofrecer información virtual, acerca del ejercicio que realiza la Entidad y su transparencia en la gestión. En la web institucional, usted podrá encontrar información de la entidad, documentos

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015


publicados, noticias, boletines, normatividad, mapa de regiones, y a su vez, se ofrece al ciudadano, la posibilidad de interactuar con la Unidad, a través de espacios habilitados como: PSQR, Contáctenos y nuestras redes sociales.



La estructura básica del portal está dividida en 3 secciones principales:

1. Sección superior o cabecera

Sirve de localizador del portal y en ella se encuentran los siguientes elementos:

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015


- Logo de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial
- Logo Presidencia de la República período (2014- 2018)
- Buscador de la página web por palabra clave
- Selección de idioma
- Enlaces rápidos del sitio web (contáctenos, mapa del sitio, PQRSD, correo de funcionarios)
- Menú Principal



Desde aquí se accede a todas las secciones del portal, cada una de las secciones tiene un menú desplegable que contiene un submenú.

2. Menú Principal

Esta sección está dividida en un menú de seis columnas, con listados desplegables de botones que dirigen hacia el contenido buscado.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

3. Sección contenido central

Permite navegar por el sitio web, de acuerdo a la temática que se desee buscar y a su vez, se encuentran los links de las páginas web de interés para el ciudadano y entes de control.

4. Sección inferior o pie

Se encuentra alojada la información de la Entidad cómo: Dirección física, PBX, horarios de atención, horario de radicación de documentación

Para navegar la página web, tenga en cuenta:


www.consolidacion.gov.co

1



Aquí encuentra información acerca de la institución, sus áreas, sus funcionarios y el quehacer de la UACT

El link **Acerca de la UACT**, está compuesto por la siguiente información:

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

2



Contáctenos | Mapa del Sitio | PQRSD | Correo de Funcionarios |
 Login | Register | Seleccionar idioma |
 Buscar

UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
 PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

INICIO ACERCA DE LA UACT REGIONES CONSOLIDACIÓN CONTRATACIÓN NORMATIVIDAD SERVICIO AL CIUDADANO


1 LA UACT
 2 MISIÓN - VISIÓN
 3 MAPA ESTRATÉGICO
 4 PLAN DE ACCIÓN
 5 EL DIRECTOR
 6 EQUIPO DE TRABAJO
 7 SECRETARÍA GENERAL
 8 DIRECCIONES
 9 ORGANIGRAMA
 10 DIRECTORIO

HACIENDO CLICK EN CADA VINCULO USTED ENCUENTRA INFORMACIÓN ACERCA DE

Información Institucional 1
 Misión, Visión y objetivos estratégicos 2
 Valores Institucionales 3
 Plan de Acción y seguimiento al plan 4
 Reseña acerca Director UACT 5
 Información directores y coordinadores 6
 Descripción de funciones 7
 Descripción de Direcciones de la UACT 8
 Estructura Organizacional 9
 Directorio de Extensiones 10

NUESTRA POLÍTICA Me gusta Compartir

En este link, se encuentra un listado desplegable que permite navegar por la información institucional de la Entidad, planes, estructura organizacional de la Entidad, entre otros, con el fin de posibilitar al ciudadano, el conocimiento del ejercicio diario que realiza la Unidad, en los territorios focalizados por las políticas que ejecuta la Unidad.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

El link **Regiones Consolidación**, contiene el mapa de las Gerencias y Coordinaciones Regionales.


www.consolidacion.gov.co

1



Aquí encuentra el link para acceder a información de las regiones (Departamentos) en Consolidación

Para ubicar la Gerencia Regional en el mapa, usted deberá pasar el puntero del mouse sobre la región a consultar y hacer click sobre el Departamento de su interés; al clickear se abrirá una ventana en la que se indica la dirección física de la Gerencia Regional y una breve reseña acerca de la Gerencia Regional, su dinámica y el monto aproximado de inversión.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015


2



Aquí encuentra la versión descargable del mapa donde se encuentran ubicadas nuestras gerencias regionales

Aquí encuentra información sobre las actividades de nuestras gerencias regionales y boletines informativos

El link **Contratación**, contiene información acerca de algunas de las hojas de vida de los servidores públicos que han sido publicadas por parte de la Presidencia de la República.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

www.consolidacion.gov.co

1




Aquí encuentra información publicada acerca de las hojas de vida de nuestros servidores

2



Archivo descargable de las hojas de vida de algunos de nuestros servidores

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

En el link **Normatividad**, se encuentra alojada la información acerca de decretos, políticas, resoluciones y normas que regulan la entidad

www.consolidacion.gov.co

1




Aquí encuentra información acerca de decretos, políticas y resoluciones que reglamentan y regulan la entidad

2



HACIENDO CLICK EN CADA VINCULO USTED ENCUENTRA INFORMACIÓN ACERCA DE

- 1. Decretos que regulan la entidad
- 2. Normas que regulan la entidad
- 3. Parámetros que orientan al quehacer de la entidad
- 4. Actos emitidos por la UACT en relación a lo jurídico y administrativo


	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

7. Sección Servicio al Ciudadano

Enlace: www.consolidacion.gov.co




The screenshot shows the website interface for 'UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL'. The top navigation bar includes 'INICIO', 'ACERCA DE LA UACT', 'REGIONES CONSOLIDACIÓN', 'CONTRATACIÓN', 'NORMATIVIDAD', and 'SERVICIO AL CIUDADANO'. A purple arrow points to the 'SERVICIO AL CIUDADANO' menu item. The main content area features a banner for 'RECONSTRUIMOS TERRITORIOS' and a 'Video Recomendado' section with a video titled 'Invitación a Rendiciones de C...'. The right sidebar contains a list of services under the 'SERVICIO AL CIUDADANO' heading, including 'DATOS DE CONTACTO', 'PQRSO - CONTACTENOS', 'CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA', 'CANALES DE ATENCIÓN', 'PROTOCOLOS DE ATENCIÓN', 'PREGUNTAS FRECUENTES', 'DIRECTORIO INSTITUCIONAL', 'INFORMES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO', 'PARTICIPACIÓN CIUDADANA', 'CONVOCATORIAS DE EMPLEO', 'GLOSARIO INSTITUCIONAL', 'GLOSARIO DE SERVICIO', and 'PORTAFOLIO DE SERVICIOS'. The bottom right corner displays 'Periodo 2014'.


	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Al ingresar a la página web institucional, usted encontrará al costado derecho de la página el botón Servicio al Ciudadano, con una lista desplegable de opciones que usted como ciudadano podrá encontrar:

- **Datos de contacto:** En este botón se encuentran los datos de ubicación de la Entidad, Horarios de atención al público, Horarios de radicación de documentación y adicionalmente se encuentra un mapa en Google Maps para facilitar la ubicación de los ciudadanos que quieran acercarse hasta la Entidad.
- **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias o Contáctenos:** Desde el Home de la página web, haciendo click en Servicio al ciudadano, click PQRSD-CONTACTENOS o a través del botón contáctenos ubicado en la parte superior derecha de la página web, usted podrá acceder a la sección de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos. A través de este espacio la ciudadanía puede tener un proceso de diálogo con la entidad a través dos tipos de formularios escríbale al Señor Presidente, o realizar alguna queja o reclamo.
- **Carta del trato digno:** En este botón se encuentran alojados los compromisos de la Entidad en cuanto a atención se refiere, además de los derechos y deberes de la ciudadanía para mejorar la interacción de los mismos con Entidad.
- **Canales de Atención:** En este link se describe, “el cómo” se presta la atención, a través de los diferentes canales que ha dispuesto la Entidad para interactuar con la ciudadanía.
- **Protocolos de Atención:** Link en el que se establecen las condiciones de modo, tiempo, manera y lugar en las que se prestará el servicio de cara a la ciudadanía.
- **Preguntas Frecuentes:** En este botón aparece un listado de preguntas, que son formuladas con frecuencia por parte de la ciudadanía y su objetivo será el de esclarecer la respuesta correcta a las solicitudes de información que ingresan de manera frecuente a la Unidad.

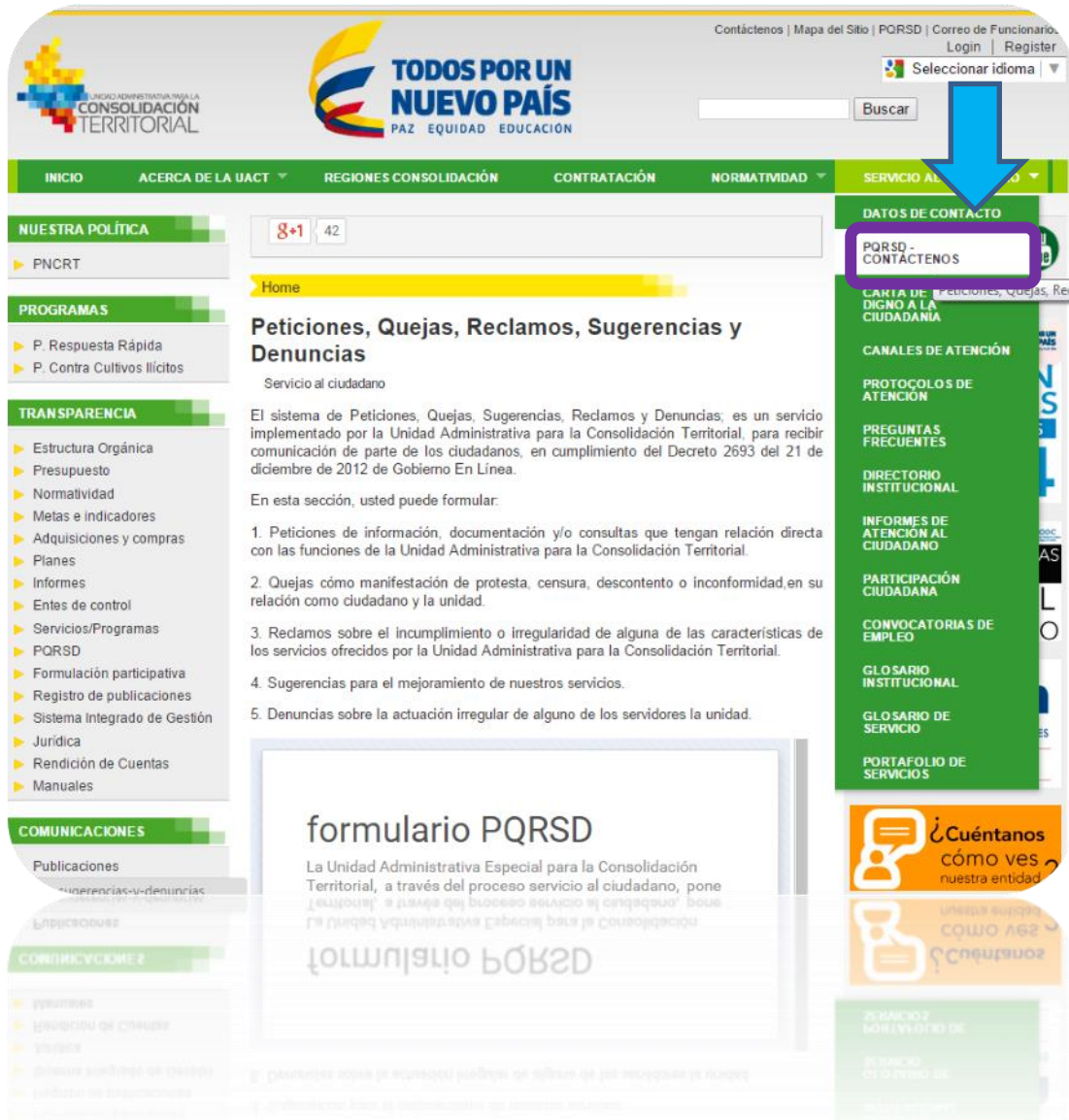
 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL</p>	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

- **Directorio Institucional:** En esta sección se encuentran los datos de contacto de los servidores públicos de la Unidad.
- **Informes de Atención al Ciudadano:** Link en el que se publican los registros públicos de derechos de petición, los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; los informes de participación ciudadana de las rendiciones de cuentas y los informes de medición de satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la atención y prestación de servicios.
- **Participación Ciudadana:** En esta sección se encuentra alojado el Plan de Participación Ciudadana de la entidad.
- **Convocatorias de Empleo:** En este botón se ubica la oferta laboral de la Entidad, si hubiere.
- **Glosario Institucional:** Link en el que se definen los términos que definen la misionalidad de la Entidad
- **Glosario de Servicio:** En este botón, se describen las palabras claves, para entender cómo se realiza la prestación de servicio de la Entidad.
- **Portafolio de Servicios:** A futuro, la Entidad contará con la construcción de un portafolio de servicios que le permita a la ciudadanía, entender las condiciones de prestación de los programas/servicios que brinda en la actualidad, la Unidad.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015


7.1 PQRSD - Contáctenos

Enlace: <http://www.consolidacion.gov.co/?q=content/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>



The screenshot shows the website interface for the Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial. The main navigation bar includes 'INICIO', 'ACERCA DE LA UACT', 'REGIONES CONSOLIDACIÓN', 'CONTRATACIÓN', 'NORMATIVIDAD', and 'SERVICIO AL CIUDADANO'. A search bar is located in the top right. The sidebar on the left contains sections for 'NUESTRA POLÍTICA', 'PROGRAMAS', 'TRANSPARENCIA', 'COMUNICACIONES', and 'CONTRATACIONES'. The main content area is titled 'Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias' and includes a list of five types of requests. A 'formulario PQRSD' section is partially visible at the bottom. The right sidebar, titled 'DATOS DE CONTACTO', contains a link for 'PQRSD - CONTACTENOS' which is highlighted with a purple box. Other links in the sidebar include 'CANALES DE ATENCIÓN', 'PROTOCOLOS DE ATENCIÓN', 'PREGUNTAS FRECUENTES', 'DIRECTORIO INSTITUCIONAL', 'INFORMES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO', 'PARTICIPACIÓN CIUDADANA', 'CONVOCATORIAS DE EMPLEO', 'GLOSARIO INSTITUCIONAL', 'GLOSARIO DE SERVICIO', and 'PORTAFOLIO DE SERVICIOS'. There are also two orange call-to-action buttons: '¿Cuántas veces como ves nuestra entidad?' and '¿Cuántas veces como ves nuestra entidad?'. A blue arrow points to the 'SERVICIO AL CIUDADANO' menu item in the top navigation bar.

Desde el Home de la página web, desplegando el botón Servicio al Ciudadano o a través de la sección Contáctenos, la ciudadanía podrá manifestar e interactuar con la entidad, comunicando sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Denuncias en el formulario web que se encuentra en esta sección, escribiendo solamente algunos datos personales, que se encuentran protegidos por la ley de protección de datos.

formulario PQRSD

La Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, a través del proceso servicio al ciudadano, pone a su disposición el siguiente formulario, a través del cuál, se tomará registro y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en general. Antes de enviar su solicitud, por favor revise si la información esta completa, con el fin de generar su respuesta.

***Obligatorio**

Primer Nombre *

Segundo Nombre

Primer Apellido *

Segundo Apellido

Tipo de documento *

Número de documento *

Género

Masculino

Femenino

Departamento *

Municipio *

Vereda

Dirección *

Es usted?

Seleccione tipo de solicitud *

Mensaje

Autorizo bajo mi responsabilidad me envíen la respuesta a: *

Mi correo electrónico

Mi dirección por correspondencia

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

La Unidad dará respuesta a estas comunicaciones, dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Con el fin de promover el uso de las nuevas tecnologías al servicio de la ciudadanía, la Unidad dispone de las siguientes redes sociales y canal digital, para fomentar el diálogo con la ciudadanía, en tiempo real y de manera gratuita.


Redes Sociales

1



The screenshot shows the website 'Todos por un Nuevo País' with a navigation menu and a main banner. Below the banner, there are social media sharing options for Facebook, Twitter, Google+, and YouTube, which are circled in red. A hand cursor points to these icons. The page also features a 'Video Recomendado' section with a video titled 'Invitación a Rendiciones de Cuentas Regionales 2014' and a sidebar with various program links.

Aquí encuentra los links que direccionan a cada una de nuestras redes sociales

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

a. **Facebook:** Es la red social a través de la cual la entidad comparte fotos, videos y actividades que se realizan en los diferentes espacios de interacción con la ciudadanía.



www.facebook.com/consolidacionterritorial

1



Aquí encuentra el link para ir a nuestra página oficial en facebook

Para ingresar a Facebook y hacerse fan de la página, usted como ciudadano deberá crearse un perfil, primero acceda a la red social e introduzca sus datos personales en los campos que encontrará bajo el epígrafe 'Registrarse', en la esquina superior derecha de la pantalla y cree una contraseña para el ingreso cada vez que quiera abrir la red social. Una vez registrado podrá ir al botón buscar amigos en la lupa y busque consolidacionterritorial página, cuando nos encuentre de click en me gusta y de manera inmediata usted será un fan page de Consolidación Territorial.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015


2



www.facebook.com/consolidacionterritorial

Aquí le URL de nuestra página oficial en Facebook

b. Twitter: Es la red social que permite compartir en tiempo real información acerca de los acontecimientos de la Entidad, sea por iniciativa de la Unidad o como participante de eventos a los que somos invitados. Nuestra cuenta en twitter es @consolidaciont

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015



@CONSOLIDACIONT


1



Aquí encuentra el link para ir a nuestra cuenta oficial en Twitter

Para tener acceso se deberá ingresar a la dirección www.twitter.com, digitando su usuario y contraseña. En caso de no tener usuario será necesario realizar el registro con su nombre, un correo electrónico y una contraseña.



	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Una vez abierta la cuenta vaya a la lupa ubicada en el costado derecho de la pantalla y haga click sobre la lupa, saldrá entonces “Buscar en Twitter” haga click y escriba @consolidaciont, una vez encuentre nuestra cuenta de click en seguir y de manera instantánea usted será un seguidor del sitio oficial de la Unidad.


2



https://twitter.com/consolidaciont
Aquí le URL de nuestra página oficial en Twitter

Nombre de nuestra cuenta en Twitter:
@CONSOLIDACIONT

c. Google+: En esta red social, se aloja información de la Entidad, su historia, publicaciones, fotos y un link que redirecciona nuestro canal en youtube

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

+ConsolidacionTerritorial

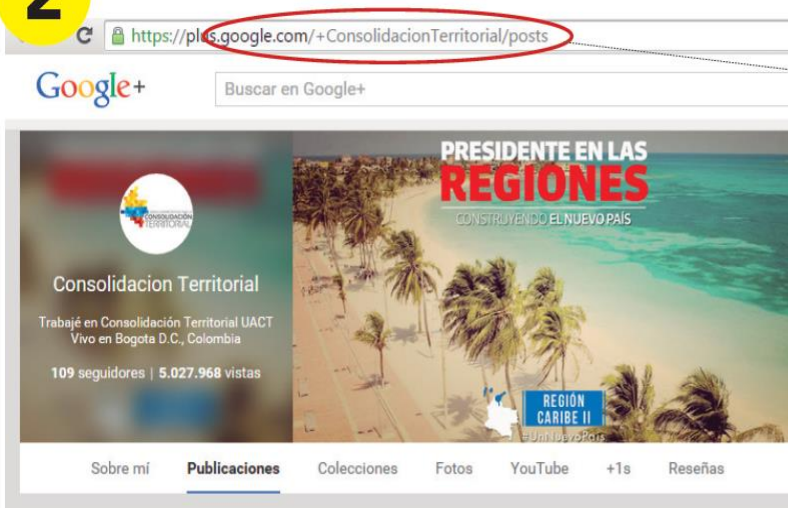
1




Aquí encuentra el link para ir a nuestra cuenta oficial en Google+

Para ser parte de esta red social, es necesario tener previamente una cuenta de correo en Gmail y hacer click sobre el botón “agregar a círculos”, otra forma es ir a la parte superior derecha de la red y hacer click sobre añadir amigos, de esta manera usted podrá consultar la actividad de la Entidad y conocer más de cerca los eventos que realiza la Unidad.

2



+ConsolidacionTerritorial
Aquí le URL de nuestra página oficial en Google+

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

d. Youtube: La unidad, utiliza este canal multimedia para publicar con cierta frecuencia videos institucionales, entrevistas a servidores, eventos entre otras actividades que se realizan por parte de la Unidad o en las actividades que es invitada la Entidad.



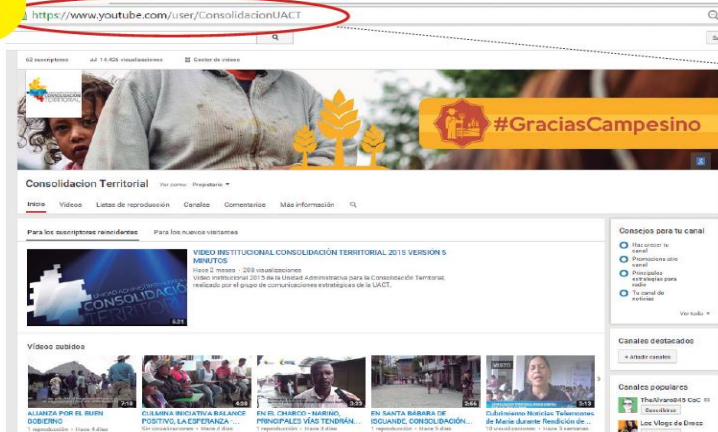
ConsolidacionUACT

1




Aquí encuentra el link para ir a nuestra cuenta oficial en YouTube

2



ConsolidacionUACT

Aquí le URL de nuestra página oficial en YouTube

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

Este canal multimedia, es utilizado para buscar, reproducir y poner como favorito, los vídeos que el ciudadano le gusten o que le hayan sido recomendados

8. Participación directa de las comunidades

Actualmente la entidad, explora límites y posibilidades para incidir en la determinación y elaboración de las políticas públicas de las comunidades, gracias a que nuestra misionalidad está soportada en tres pilares que fundamentan las políticas que ejecuta la Unidad. La importancia de la participación ciudadana, radica en que, su mayor potencial es impactar la calidad de vida de los ciudadanos, gracias al ejercicio de co-creación que se realiza de la mano con las comunidades, son ellas, quienes definen cuáles son sus necesidades más urgentes por solucionar, de esta manera, su voz es el fundamento de nuestra misión, son un sujeto activo dentro de las decisiones que se toman a nivel directivo y misional. Visitar www.consolidacion.gov.co


9. Consulta a la ciudadanía:

Enlace: <http://www.consolidacion.gov.co/sites/encuestas/satisfaccion/index.html>

La Unidad utiliza varios mecanismos para trabajar en la mejora continua de los procesos que ponen en marcha y dinamizan los programas/servicios que brinda la Entidad, para ello es importante entender la transparencia en la gestión, como uno de los ejemplos eficientes de gestión pública, en el entendido que gracias a esta transparencia, se les da a los ciudadanos probidad y certidumbre en la información a la cual ellos quieren acceder y que es producida por la Unidad.


Es entonces, dónde a través de diferentes canales de atención (Virtual y Presencial) se ha consultado a la ciudadanía, utilizando como herramienta el sondeo de opinión, su percepción ciudadana en cuanto a la oferta de los programas/servicios, los momentos de verdad en la atención, además de consultar si el lenguaje utilizado es claro y comprensible entre otras preguntas.

Lo anterior, nos permite medirnos como Entidad, conocer sus expectativas, identificar sus necesidades en cuanto a información se refiere, entre otras variables, que nos ayudan a diagnosticar las posibles debilidades en la

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

información y por ende, ser convertidas en oportunidades de interacción y potencializar así, los flujos de información bidireccionales que se producen en el momento de interactuar con la ciudadanía.

Ejemplo de medición de satisfacción Abril – Agosto de 2015:



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN – CANAL VIRTUAL

*Obligatorio

¿Conoce usted, los programas que oferta la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial? *

Si
 No


¿Sabe usted en qué consisten los Programas ofertados por la Entidad? *

Si
 No

¿En caso de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior, considera que la información de los Programas brindados por la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, es *

Amplia
 Suficiente
 Clara
 Todas las anteriores
 Ninguna de las anteriores

¿Considera que la información que se encuentra en la página web de la entidad es útil, clara y comprensible? *

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

10. Matriz de Acciones para incentivar la Participación Ciudadana

Después de realizar el levantamiento de información, se procedió a consolidar la misma, revisando las acciones que se proyectan llevar a cabo por parte de los diferentes procesos, Gerencias y Coordinaciones Regionales durante la vigencia 2015.

Se evidencian en la matriz, la programación o cronograma de actividades a llevar a cabo por la Unidad con el fin de incentivar la Participación Ciudadana.


El proceso Servicio al Ciudadano, realizará seguimiento a las acciones planteadas en la matriz del anexo 1.

Responsables del documento:

Ingrid Vanessa Cala G.
Profesional Proceso Servicio al Ciudadano

Charles José Dulcey Zuluaga
Coordinador Proceso Servicio Ciudadano.

ANEXO 1

 UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PP-SC-01
	Macroproceso: Apoyo – Transversal	Versión: 1
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Vigencia: 02/09/2015

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PÁGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	02/09/2015	No aplica por ser versión inicial	Adopción del Plan.
2			
3			

ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ	
NOMBRE: Vanessa Cala		NOMBRE: Charles Dulcey		NOMBRE: Charles Dulcey	
Grupo Interno de Trabajo Atención y Servicio al Ciudadano	Fecha	Grupo Interno de Trabajo Atención y Servicio al Ciudadano	Fecha	Grupo Interno de Trabajo Atención y Servicio al Ciudadano	Fecha
Dependencia	14/08/2015	Dependencia	19/08/2015	Dependencia	19/08/2015