

Estrategia de

Participación ciudadana



invias

[.gov.co](http://invias.gov.co)

2 0 1 9



INVIAS
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

Estrategia de

Participación ciudadana

Segunda edición - 2020

Instituto Nacional de Vías - INVIAS

© Todos los derechos reservados

Juan Esteban Gil Chavarria

Director General

Clara Margarita Montilla Herrera

Secretaria General

Andrés Felipe Pedraza Galindo

Coordinador Grupo Atención al
Ciudadano

Jose Julian Martinez Dorado

Profesional Grupo de Atención al
Ciudadano

Diseño: Grupo Comunicaciones

Introducción

El Instituto Nacional de Vías -INVIAS-, en aras de promover el derecho a la participación consagrado en la Constitución Política de Colombia del año 1991, ha venido generando documentos relacionadas con la participación de la ciudadanía en los cuales busca poner a su disposición los mecanismos y espacios para su participación en la planeación, seguimiento, vigilancia y control de la gestión del Instituto, lo anterior teniendo en cuenta que la participación es uno de los pilares fundamentales en el desarrollo de la Gestión de la entidad, del país y de la transparencia.

En este sentido, la presente estrategia busca facilitar la organización de las herramientas dispuestas por el INVIAS, para que la ciudadanía ejerza su derecho constitucional y le permita un acercamiento con el desarrollo de la gestión a nivel institucional, en el marco de la ejecución de las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de infraestructura de la red vial carretera, férrea, fluvial y marítima, de acuerdo con los lineamientos dados por el Gobierno Nacional.

Marco normativo

A continuación, se presenta el marco regulatorio en el cual el Gobierno Nacional a buscado garantizar el goce efectivo del Derecho Constitucional a la Participación:

Constitución Política	Artículo 1.
	Artículo 2.
	Artículo 13.
	Artículo 20.
	Artículo 23.
	Artículo 40.
	Artículo 45.
	Artículo 74.
	Artículo 79.
	Artículo 88.
	Artículo 95.
	Artículo 270.
Ley 134 de 1994	“Por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana.
Ley 152 de 1994	“Por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo.”
Ley 190 de 1995	<p>Artículo 58: Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.</p> <p>El derecho de información confluye con el de acceso a la misma, y justamente son las tecnologías de la información y las comunicaciones las herramientas efectivas que posibilitan al Estado la reducción de la brecha que separa a las personas de la información pública.</p>

Ley 393 de 1997	“Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política” Artículo 87. Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido.
Ley 472 de 1998	“Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”
Ley 720 de 2001	“Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”
Ley 850 de 2003	“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios”
Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1755 de 2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
Ley 1757 de 2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
Ley 1952 de 2019	“Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”
Decreto 2232 de 1995	“Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. Su artículo 8, asigna funciones a la dependencia de quejas y reclamos.

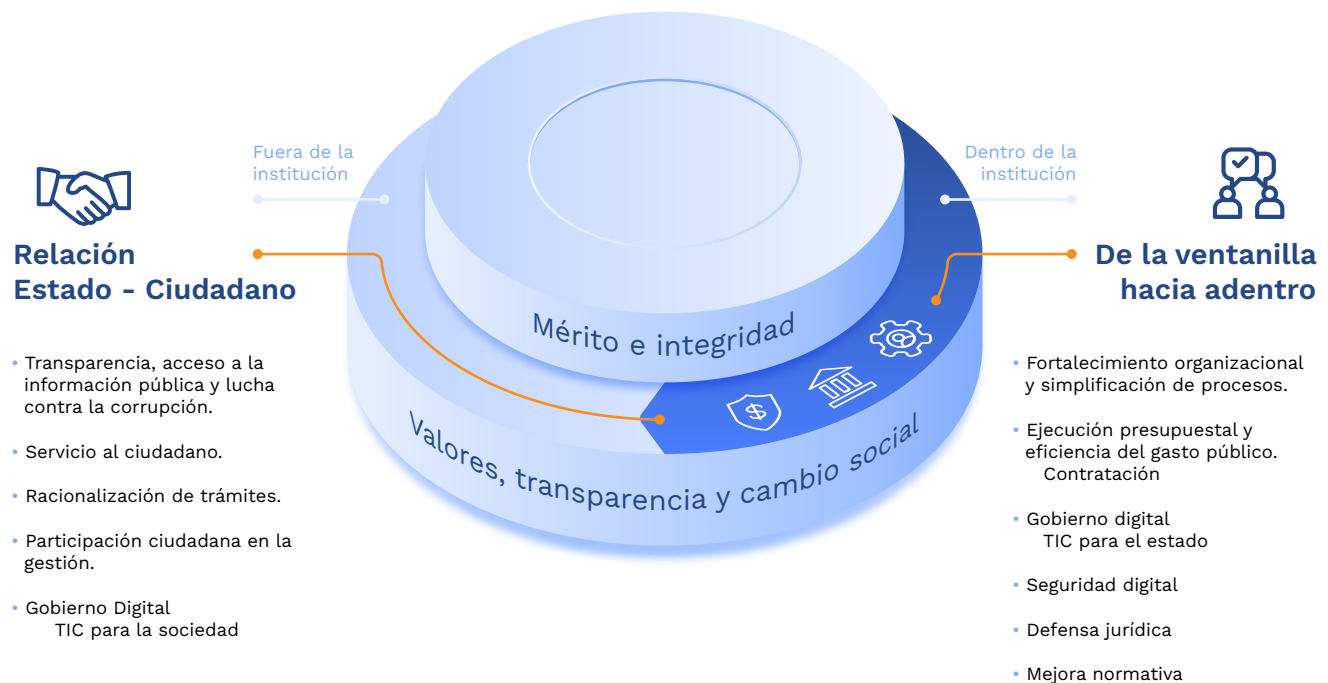
Decreto 1382 de 2000	“Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela” Se desarrolla el artículo 86 de la Constitución referente a la acción de Tutela
Decreto 2623 de 2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
Decreto 19 de 2012 Decreto Anti-trámites	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
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 (...)” Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea (...)
Decreto 1081 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
Decreto 1083 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”
Decreto 1499 de 2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”
Conpes 3072 de 2000	“Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. Su artículo 8, asigna funciones a la dependencia de quejas y reclamos.
Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al ciudadano
Conpes 3650 de 2010	Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
Conpes 3785 de 2013	Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.

<p>Directiva Presidencial 02 de 2000</p>	<p>Dirigida a todas las instituciones del orden nacional de la rama ejecutiva, establece responsabilidades, fases, plazos, obligaciones puntuales y se acompañó de un manual de “políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet”. Presenta el portal www.gobiernoenlinea.gov.co, con la finalidad de facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.</p>
<p>Directiva Presidencial 10 de 2002</p>	<p>Introduce el Programa de Renovación de la Administración Pública, establece que “Cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano”.</p>
<p>Resolución 4592 de 2017</p>	<p>“Por medio de la cual se reglamente el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se dictan otras disposiciones”.</p>

La participación ciudadana en el marco del MIPG

El Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, ha diseñado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG como herramienta que integra y simplifica los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, es así como uno de los objetivos que plantea este modelo está encaminado a fortalecer y promover la efectiva participación ciudadana, objetivo que se desarrolla en la dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados.

Dimensión en la cual se abordan los aspectos mas importantes para cumplir las funciones y competencias de la entidad, en donde se encuentra la perspectiva relacionada con la relación Estado Ciudadano y en la que se encuentran temas como la racionalización de tramites, participación ciudadana en la gestión pública, servicio al ciudadano, gobierno digital e integridad.



Fuente: Función Pública 2017

Derechos de los ciudadanos en la participación ciudadana.

En el desarrollo de cualquiera de las instancias de participación ciudadana promovidas por el Instituto Nacional de Vías, serán facultades de los ciudadanos:

- Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional y control político;

- Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana, sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio, y las dependencias o unidades ejecutoras con las cuales debe relacionarse de acuerdo con los temas que son de su interés incentivar;
- Ser sujeto de acciones enfocadas a fortalecimiento organizativo, en el caso de las expresiones asociativas formales e informales, para participar de manera más cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana, respetando en todo caso su autonomía;
- Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación;
- Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión institucional y las políticas públicas.

Responsabilidades

de los ciudadanos.

Son responsabilidades de los ciudadanos en el ejercicio de su derecho a la participación ciudadana:

- Informarse en los aspectos de interés sobre los cuales se pretenden promover discusiones institucionales, sobre aquellos que dispongan instancias que integran la oferta institucional de participación ciudadana, así como de las competencias fijadas para cada una de las unidades ejecutoras con las cuales interactúa;
- Respetar las decisiones tomadas en las instancias de participación ciudadana de acuerdo con las prioridades concertadas de manera colectiva por los actores participantes de las mismas;
- Para el caso de las expresiones asociativas formales, rendir cuentas a quienes las integran y/o a las comunidades a las que representan de las discusiones y decisiones adoptadas en el marco del desenvolvimiento de la instancia de participación ciudadana.

Deberes

de la entidad en la promoción de instancias de participación.

La entidad tiene la obligación de:

- Promover, proteger, implementar y acompañar instancias de participación;
- Garantizar la participación ciudadana en los temas de planeación del desarrollo, de políticas sociales, de convivencia ciudadana y reconciliación, y de inclusión de poblaciones tradicionalmente excluidas;
- Respetar, acompañar y tomar en consideración las discusiones de las instancias de participación no establecidas en la oferta institucional y que sean puestas en marcha por iniciativa de la ciudadanía tales como redes ciudadanas, mesas de trabajo y discusión sectorial e intersectorial, entre otras;
- Proteger a los promotores de las instancias de iniciativa ciudadana para que se puedan desenvolver en condiciones apropiadas sus ejercicios de participación ciudadana;
- Asistir a las convocatorias realizadas por las instancias de participación de iniciativa ciudadana a las que sean invitados toda vez que en ellas se debatan asuntos de su competencia;
- Emitir concepto sobre las sugerencias, recomendaciones y propuestas presentadas de manera formal y derivadas del desarrollo de las instancias de participación de iniciativa ciudadana o gubernamental que no se encuentran dentro de la oferta institucional;
- Cumplir los compromisos a los que se llegue en desarrollo de las instancias de participación dentro de los plazos pactados en las mismas;
- Convocar de manera amplia y democrática a los ciudadanos a las instancias de participación con anticipación suficiente, sin privilegiar a unos ciudadanos sobre otros y haciendo uso de todos los canales de información disponibles;
- Llevar a cabo los ejercicios de consulta de manera amplia y deliberativa, comprendiendo que la presencia de la ciudadanía no se debe invocar para legitimar los intereses de los promotores ciudadanos de las instancias vinculadas a la oferta institucional, sino para alimentar la gestión y el debate público con las opiniones de las personas;
- Propiciar las acciones pertinentes y necesarias de fortalecimiento de las capacidades institucionales de sus dependencias para garantizar el derecho a la participación ciudadana;

- Convocar de manera amplia, cumplida y constante a las instancias de discusión, llevando un adecuado control de la información allí producida, así como del cumplimiento de las decisiones y/o sugerencias;
- No conformar instancias de participación con criterios políticos;
- Brindar asistencia técnica y acompañar la cualificación de los debates ciudadanos, así como el fortalecimiento de las capacidades de quienes integran estas instancias;
- Capacitar y promover a la ciudadanía en las formas eficiente y efectiva de presentar las denuncias sobre los diversos casos a que haya lugar, al igual de mostrarles las instancias competentes dentro del Estado colombiano para recepción de dichas denuncias.

Ejes de la participación en INVÍAS.

La conformación y divulgación de espacios o mecanismos institucionales para facilitar e incrementar el nivel de participación ciudadana en la gestión de la Entidad, se realizará siempre a través de los dos ejes principales los cuales son la rendición de cuentas y la transparencia y control social.

Rendición de cuentas

En los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas de forma permanente a la ciudadanía. Es por esto que el Instituto Nacional de Vías tiene la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos. La rendición de cuentas incluye los tres componentes dispuestos para ello como lo son: a) Información oportuna y en lenguaje comprensible a los ciudadanos sobre los datos, las estadísticas, los documentos y demás información a cargo de la entidad. b) Diálogo: con el fin de establecer comunicación e interacción permanente y participativa entre los diferentes actores, c) incentivos los cuales permiten motivar la participación tanto para los actores como para los servidores públicos.

Para comprender este eje principal en el proceso de participación en la entidad, debe entenderse por rendición de cuentas, el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, el INVÍAS y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a ciudadanos, gremios, academia, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión; Es un proceso que tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Principal Espacio de Rendición de Cuentas. Es un mecanismo de rendición de cuentas y un espacio convocado y organizado por INVÍAS para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones. Allí se dará a conocer el informe de rendición de cuentas.

Este espacio se realizará por lo menos una vez al año y se propenderá a generarse en espacios de difusión masiva, tales como espacios en emisoras locales o nacionales o espacios televisivos que garanticen un adecuado acceso a la información y a la ciudadanía en general.

Como resultado de este espacio, el Director General de la entidad deberá establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan de acción del Instituto con el propósito de fortalecer los escenarios y mecanismos de información que permiten a la comunidad la participación y el control social permanente, en caso de que se hayan notado falencias en las estrategias implementadas.

Incentivos

El Instituto Nacional de Vías brindará incentivos a los actores con el fin de motivar su participación, gestionando recursos físicos, humanos o financieros tanto con el sector público como el privado. El INVÍAS informará oportunamente a la ciudadanía y demás actores sobre las acciones de participación y/o rendición de cuentas que cuenten con incentivos y como participar de ellos.

Transparencia y control social.

En cumplimiento de la ley 1712 de 2014 sobre la transparencia y acceso a la información pública y su decreto reglamentario 103 de 2015, el Instituto Nacional de Vías dispone de un sistema de información efectivo que garantiza al ciudadano un fácil acceso a la información, el cual, mediante la trazabilidad y un mejor trámite al interior de la Entidad, incrementa la transparencia activa en la función pública. Como parte del levantamiento del inventario de información, la Entidad sensibilizará constantemente a sus funcionarios sobre la importancia de que toda la información producida por el Estado es pública, salvo aquella con restricciones constitucionales o legales.

Conjuntamente, apoyados en los mecanismos de seguimiento a todas las solicitudes o peticiones de información se generarán indicadores de seguimiento de oferta y demanda de información, que permitirá a la Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano actualizar semestralmente el listado de preguntas frecuentes. Adicionalmente, y aprovechando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se abrirán espacios para recibir aportes de ciudadanos para la solución de problemas, teniendo en cuenta en especial cualquier comunicación de los ciudadanos clasificados como Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones a través de los espacios físicos y electrónicos destinados para la interacción con el ciudadano, como el sistema de PQRD y los Buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias ubicados en Planta Central y Direcciones Territoriales.

En cuanto al control social, el cual se define como el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, INVÍAS permite a quienes ejerzan control social realizar alianzas con Organizaciones No Gubernamentales, fundaciones, universidades, gremios empresariales, medios de comunicación y entidades afines para fortalecer su ejercicio de participación, además de obtener apoyo financiero, operativo y logístico. De igual manera, pueden coordinar su labor con otras instancias de participación a fin de intercambiar experiencias y sistemas de información, definir estrategias conjuntas de actuación y constituir grupos de apoyo especializado en aspectos jurídicos, administrativos y financieros.

Canales de atención

Para facilitar e incrementar el nivel de participación y brindar una mejor atención a la ciudadanía, INVIAS dispone de los siguientes canales:

Redes Sociales - @INVIASOFICIAL	Facilita la interacción de la ciudadanía con la entidad a través de sus redes sociales.
Página Web www.invias.gov.co	Facilita la búsqueda y el uso de los servicios que se encuentran disponibles, en la parte superior de la página inicial del sitio web de la entidad, existe una sección denominada "Atención al Ciudadano".
Chat Página Web	Promueve la interacción entre los funcionarios y la ciudadanía respondiendo a las inquietudes de la ciudadanía de acuerdo con la programación.
Correo electrónico - atencionciudadano@invias.gov.co	Facilita la recepción de documentos y solicitudes de la ciudadanía.
Centro de Atención al Ciudadano: Calle 25G No. 73B 90 Bogotá Direcciones Territoriales	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
Línea Gratuita Nacional: 018000117844	Permite que la ciudadanía interactúe telefónicamente con la entidad.
Línea fija desde Bogotá: 57(1) 3770600	
Desde móviles: #767	



Instituto Nacional de Vías - INVÍAS

Calle 25G # 73B-90 – Local 103

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

PBX : (051)377 0600

Línea gratuita : 018000117844

www.invias.gov.co