

APRENDAMOS SOBRE LOS DIÁLOGOS CIUDADANOS



¿Qué y para qué son los Diálogos Ciudadanos?

Escenarios virtuales y/o presenciales de interacción entre las entidades públicas y los ciudadanos para garantizar su participación y control social permanente sobre la evaluación a la gestión y sus resultados (Ley 1757, 2015).

Para fomentar la participación ciudadana y fortalecer el diálogo público entre la Administración Distrital y los ciudadanos y grupos de interés.



¿Cuándo hacer un Diálogo Ciudadano?

Cualquier momento de la vigencia es propicio para realizarlos, sin embargo, antes de la audiencia pública de rendición de cuentas se deben desarrollar mínimo 2 diálogos. También deben ser permanentes, dado que cuando se realizan en menor medida se corre el riesgo que el diálogo se convierta para los ciudadanos en el espacio para tramitar dudas, frustraciones, rabias, miedos y se pierda el propósito del espacio.



¿Qué debemos tener en cuenta?



1

Informar NO es dialogar, siempre debe haber intercambio de puntos de vista y opiniones, cuanto más participación mas constructivo es el diálogo.

4

Siempre dialogar con transparencia sin ocultar cifras, retrasos o incumplimientos.



2

Siempre debemos propiciar un lenguaje claro e incluyente.

5

Los diálogos podrán ser segmentados o focalizados de acuerdo a las consultas a los grupos de interés, es importante reconocer que todos los ciudadanos tienen necesidades diferentes.

3

El diálogo siempre debe estar acompañado de información previa que contextualice a los ciudadanos sobre los temas a desarrollar, esto elevará el nivel de participación.

6

El equipo que desarrolle espacios de diálogo, debe contar con personas empáticas, con alto conocimiento de la entidad, habilidades de atención al público y capacidad para establecer compromisos.



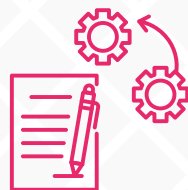
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA



¿Cómo desarrollar un evento de Diálogo?

Diseño



Se debe:

- Realizar consultas ciudadanas.
- Priorización información grupos de valor.
- Identificación de grupos de valor.
- Definir el tipo de diálogo (fragmentado o focalizado).
- Definir el equipo los roles y las responsabilidades.
- Definir recursos, agenda y mecánica de diálogo.
- Preparar herramientas.

Convocatoria



Se debe:

Una vez identificado los grupos de valor a los que va dirigido el diálogo:

- Publicar los informes de Rendición de cuentas.
- Definir medios de convocatoria (correos masivos, redes sociales, página web, pendones, radio, televisión).
- Realizar convocatoria mínimo 10 días antes del evento.

Nota: los informes de rendición de cuentas, por norma se publican de forma trimestral, así que, si se desea publicar información adicional que contextualice los ciudadanos antes del evento, se podrá realizar, por lo menos con 12 días de antelación.

Ejecución



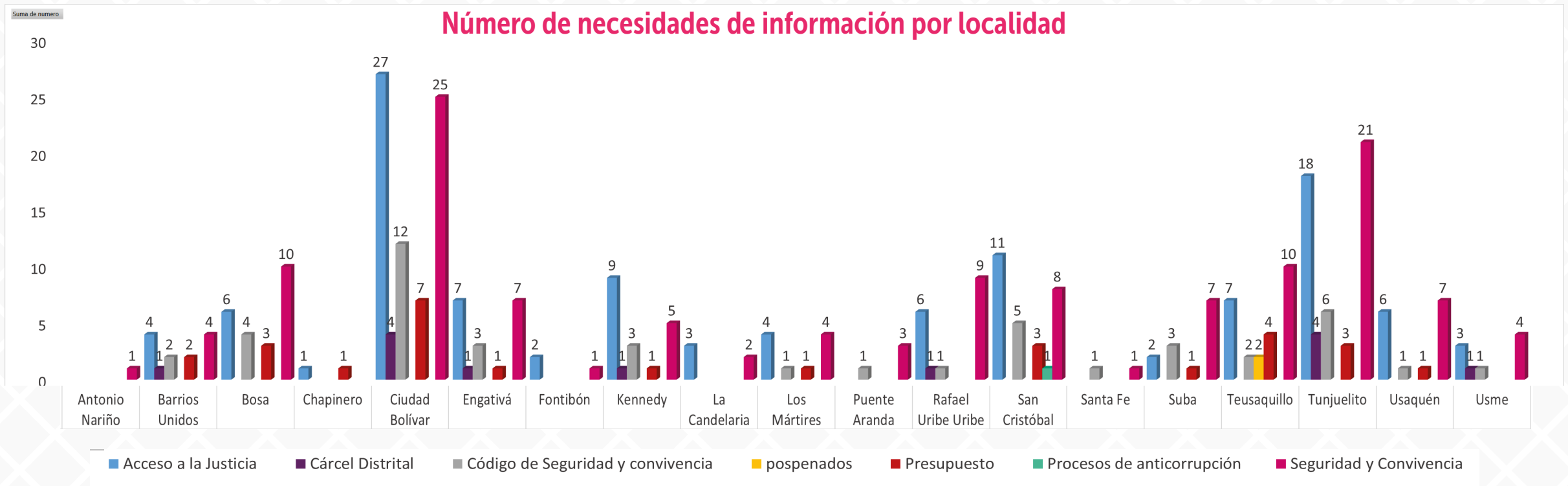
Se debe:

- Mínimo 30 minutos antes del espacio, el equipo deberá verificar el funcionamiento de las herramientas.
- Una vez se inicie, es importante que el moderador indique la metodología del diálogo y cómo se darán respuesta a todas las inquietudes.
- Desarrollar el espacio, siempre con respeto y organización.
- Solicitar diligenciamiento de la lista de asistencia y de la evaluación del espacio.
- De acuerdo al desarrollo del diálogo se podrán establecer compromisos con los grupos de interés.

Nota: en el desarrollo del espacio es importante que el moderador no pierda el control del tema que está en discusión, si es necesario podrá con mucho respeto aclarar el fin de la jornada y los temas que serán tratados.

Tengamos en cuenta las necesidades de la ciudadanía

A continuación, se presenta el resultado de la consulta realizada en el mes de mayo de 2021, donde la ciudadanía manifiesta sus temas de interés. Esta información nos podrá orientar sobre la información que puede ser objeto de diálogos ciudadanos en las diferentes localidades.



Tengamos en cuenta las necesidades de la ciudadanía

Así mismo, se presenta el resultado de respuestas por tema, dentro de los cuales los más solicitados son: ciudadana para trabajar por la seguridad y convivencia en los barrios y localidades de Bogotá, seguridad y entornos, Implementación del Código de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Jueces de Paz, entre otros.

Temas de interés

Respuestas

Participación ciudadana para trabajar por la seguridad y convivencia en los barrios y localidades de Bogotá.	65
Seguridad y entornos.	55
Implementación del Código de Seguridad y Convivencia Ciudadana en Bogotá.	45
Jueces de Paz, Conciliadores en Equidad y Actores de Justicia Comunitaria.	34
Programa de Seguimiento Judicial al Tratamiento de Drogas.	33
Presupuesto ejecutado 2020-2021 de la Secretaría de Seguridad.	28
Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.	26
Servicios prestados en las Casas de Justicia.	22
Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.	13
Atención pospenitenciaria	2
Apoyo real en la conformación de frentes de seguridad en P.H.	1

Temas de interés

Respuestas

Control zonas de expendio de sustancias psicoactivas	1
Control, seguimiento y vigilancia de la Policía nacional.	1
Corredores y Rutas Seguras para Usuarios de la Bicicleta	1
Desarrollo de frentes de seguridad y redes humanas	1
Microtráfico, factor de riesgo consumo en menores y trata de personas	1
Migración de personas que no tienen antecedentes e ingresan y delinquen en los barrios, porte ilegal de armas, indocumentados.	1
Migración venezolana en la zona de Usaquén	1
Procesos de anticorrupción	1
Proyección de los métodos alternativos de solución de conflictos y presupuesto para los mismos.	1
Ruta integral para mujeres	1
Tráfico y consumo de drogas en espacios públicos y áreas comunes cómo tratar?	1
Total respuestas	335

¿Qué hacer después del Diálogo?

Post-Diálogo



Se debe:

- Enviar a los participantes la información solicitada, lo cual puede incluir presentaciones, videos u otro material relacionado con el diálogo.
- Tabular y analizar los resultados de la evaluación del espacio con el fin de obtener mejores resultados en eventos siguientes.
- Remitir a Atención al ciudadano las solicitudes de información que durante el espacio no pudieron ser respondidas, para que sean atendidas en un máximo de 15 días hábiles.

Seguimiento



Se debe:

- Sistematizar el espacio del diálogo y remitir la información en los formatos establecidos, a la Veeduría Distrital.
- Registrar los compromisos adquiridos en la plataforma “COLIBRÍ” de la Veeduría Distrital.
- Publicar la información del espacio en el micrositio de rendición de cuentas de la página de la Entidad.

Tip's a tener en cuenta

1

Escuchar para comprender y no para responder. Es decir que se vea al ciudadano como un igual con el que se está buscando soluciones, esto incluye que las entidades también pueden preguntar a los ciudadanos para aclarar mejor una idea o para profundizar en un tema más constructivo.

2

Si los ciudadanos o la entidad convierte el espacio en un escenario catártico o de acusación/defensa tramitar las quejas y reclamos como corresponde, es posible que se necesite más de un espacio de diálogo para llegar a un punto de construcción conjunta y que cómo entidad se deba reflexionar sobre estrategias para tener un mejor relacionamiento con los ciudadanos.

3

Procure desarrollar los espacios en horarios donde se pueda tener mayor convocatoria.

4

Siempre se deben apoyar los espacios de diálogo con los equipos técnicos para garantizar la viabilidad de los compromisos.

5

Aproveche cada evento para socializar los canales de atención al ciudadano con que cuenta la entidad.



Programación de diálogos ciudadanos - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

Subsecretaría de Seguridad y Convivencia

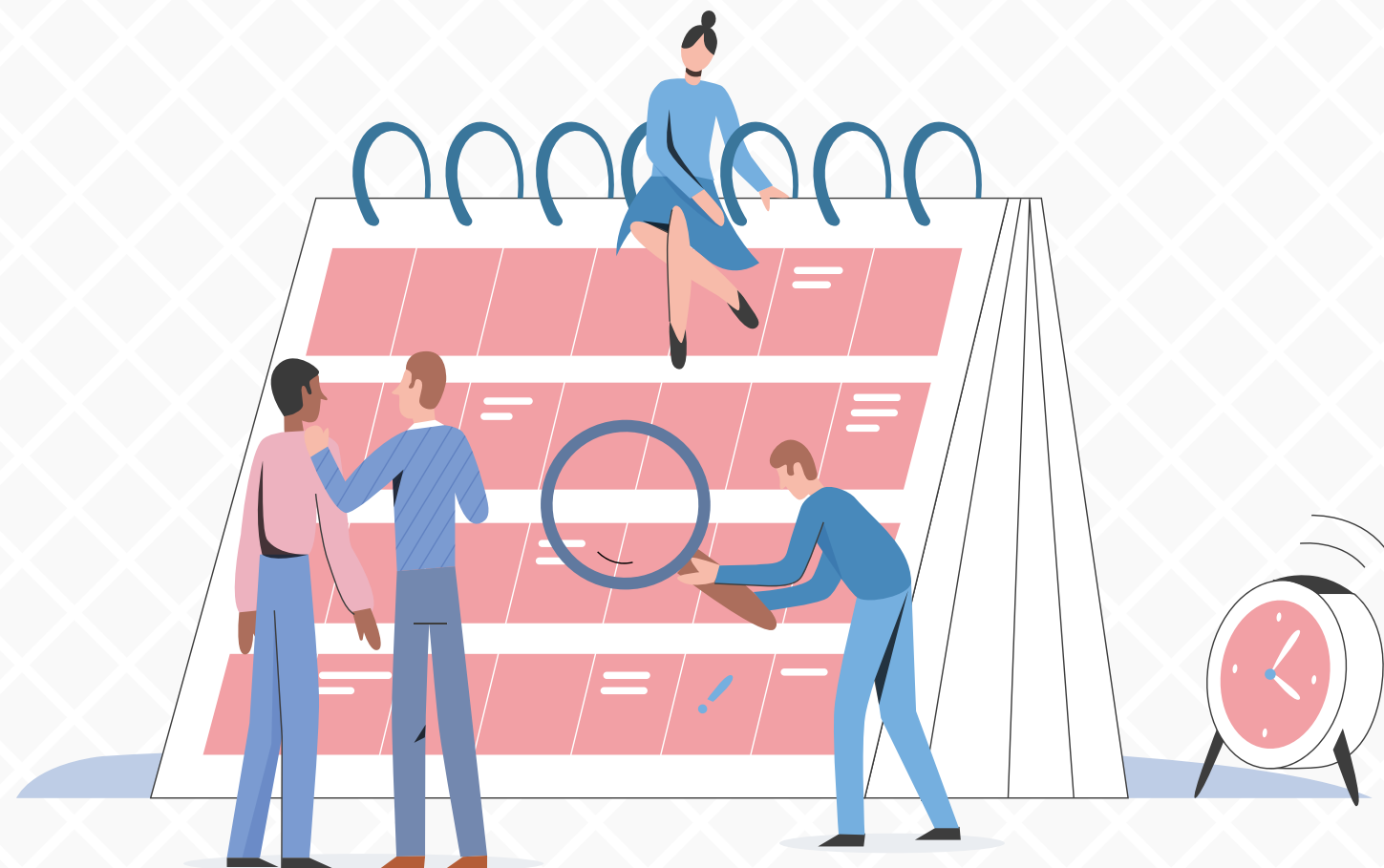
Mes/ cantidad	Estado
Marzo / 1 diálogo	Cumplido
Agosto /1 diálogo	Pendiente
Noviembre / 1 diálogo	Pendiente

Subsecretaría de Acceso a la Justicia

Mes/ cantidad	Estado
Marzo / 1 diálogo	Cumplido
Junio /1 diálogo	Cumplido
Octubre / 2 diálogos	Pendiente

Oficina de Planeación, todas las dependencias

Mes/ cantidad	Estado
Noviembre / 1 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Pendiente



¿Qué formatos usar?

Formato de Encuesta de Satisfacción para eventos de rendición de cuentas:

<https://bit.ly/36Y1ljV>

Formato de sistematización para eventos de rendición de cuentas:

<https://bit.ly/3xeUU6R>



Referencias



- 1. Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública**
<https://bit.ly/3iPg1Ho>
- 2. Estrategia de Rendición de cuentas de la SDSCJ 2021**
<https://bit.ly/3rxodAh>
- 3. Directrices de la Alcaldía**
<https://bit.ly/3y48US4>