

INFORME ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS – 2019

Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
HECTOR HELI CRUZ PULIDO
ESNEIDER BERNAL ALDANA



Contenido

1. Acciones desarrolladas de entrega de información.....	3
2. Acciones desarrolladas de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.....	5
2.1. Dialogo Ciudadano de la gestión realizada en la vigencia 2018, Sector Gestión Pública.....	6
2.1.1. Aplicación de la Metodología “Ideando Resultados y Proponiendo Soluciones”	8
2.2. Diálogo Ciudadano (virtual) “Fue un honor trabajar por Bogotá” emisión en directo a través de Facebook live de los avances en la gestión del cuatrienio.....	11
3. Acciones realizadas para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas.....	12
4. Seguimiento a compromisos pactados	13
5. Conclusiones.....	15

INTRODUCCIÓN

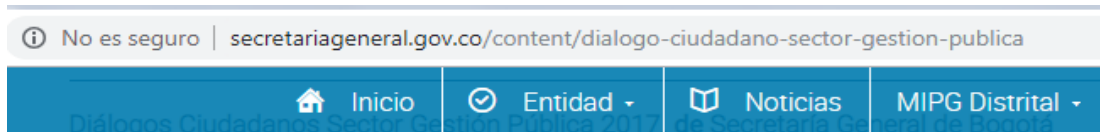
La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá dentro de su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la no tolerancia con la corrupción, ejecuto la Estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2019, la cual tenía por objetivo *“Definir las acciones que se realizará la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., durante la vigencia 2019, con el fin de abrir espacios de participación y rendir cuentas a la ciudadanía sobre la Gestión Institucional, a través de un esquema integral y permanente, con enfoque basado en participación, derechos humanos y paz.”* esta estrategia permitió a los diferentes grupos de valor, usuarios e interesados acercarse a la gestión institucional y misional de la entidad.

La ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá consideró tres componentes fundamentales: información, diálogo y responsabilidad, reconociendo la importancia e influencia de las tecnologías de la información para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos, y en especial, para el ejercicio de sus derechos a participar en la construcción de lo público.

En ese sentido, esta estrategia involucró las acciones que desarrolla la Entidad en cada componente, reconociendo aspectos por fortalecer como resultado de un ejercicio de diagnóstico que retoma los resultados del Formulario Único de Reporte a la Gestión FURAG vigencia 2018, el informe final del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2018 (que incluye el componente de rendición de cuentas), de los informes de seguimiento, elaborados por la Oficina de Control Interno, las disposiciones técnicas del manual de rendición de cuentas y los resultados del Índice de Transparencia de Bogotá 2016 - 2017, para la formulación de un esquema integral y permanente de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en la Gestión Institucional, así las cosas, este informe presenta el resultado de las acciones ejecutadas durante la vigencia 2019.

1. Acciones desarrolladas de entrega de información.

La Secretaria General Identificó la información insumo para los procesos de participación ciudadana, esta se mantuvo actualizada y publicada de manera organizada en el portal web de la Secretaria General, para la consulta de los grupos de valor, grupos de interés, usuarios y ciudadanía en general, nutriendo de esta forma una participación mas especializada en los temas del resorte de la Secretaria General como se puede denotar en la siguiente captura de pantalla del portal web:



Información de Interés para la Ciudadanía

Presupuesto

1. Ejecución Presupuestal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
 - [Ver informe aquí](#)
2. Estados Financieros de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
 - [Ver informe aquí](#)

Cumplimiento de Metas

1. Plan de Acción
 - [Ver informe aquí](#)
2. Programas y proyectos de ejecución
 - [Ver informe aquí](#)

Gestión de la Entidad

1. Informes de Gestión
 - [Ver informe aquí](#)
2. Metas e indicadores de Gestión
 - [Ver informe aquí](#)
3. Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad
 - [Ver informe aquí](#)

Contratación de la entidad

1. Procesos Contractuales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

- [Ver informe aquí](#)

2. Gestión contractual

- [Ver informe aquí](#)

Acciones de mejoramiento de la entidad

1. Planes de mejora de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

- [Ver informe aquí](#)

En este mismo sentido, la Secretaria General en su compromiso por mantener informada a la población capitalina y a todos los interesados en nuestras funciones misionales, desarrolló durante la vigencia 2019 las siguientes actividades:

- ✓ Consolidación y publicación del informe de gestión de la vigencia 2018.
- ✓ Elaboración y publicación del informe de gestión de la vigencia 2019, en periodos semestrales.
- ✓ Consolidación, envío y publicación de la información de la gestión sectorial 2018 en el marco del Acuerdo 380 de 2009.
- ✓ Creación de un espacio de participación virtual, en el cual usuarios e interesados establecieron los temas que deseaban conocer en la Rendición de Cuentas (Sector Gestión Pública).
- ✓ Respuesta a todos los requerimientos de la ciudadanía ingresados en el marco de la estrategia de Rendición de Cuentas.
- ✓ Publicación en Twitter sobre información de trámites y servicios para la ciudadanía en general.
- ✓ Ejecución de la estrategia “#¡Ala! venga le cuento” capsulas informativas sobre temas del Archivo de Bogotá por redes sociales.
- ✓ Información pública actualizada en el botón “Transparencia y Acceso a la Información Pública”

- ✓ Actividad de orientación a la ciudadanía sobre la normatividad vigente aplicable para el adecuado desarrollo de una actividad económica en el Distrito Capital.
- ✓ Publicación de datos Abiertos
- ✓ Elaboración y publicación del “Informe - Secretaría General Gestión de peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”
- ✓ Ejecución de la estrategia "Portal pedagógico", a través de la publicación de 44 artículos, en el micrositio web del Archivo de Bogotá
- ✓ Lanzamiento de la Fonoteca del Archivo de Bogotá
- ✓ Realización del III Seminario Internacional de Archivos “Documentos Públicos al Servicio de la Ciudadanía”
- ✓ Publicación de noticias en la pagina Web

2. Información de interés

Contiene los conjuntos de datos abiertos que publica el sujeto obligado, así como aquella información adicional de interés para los ciudadanos, usuarios y grupo de interés disponibles.

2.1 [Publicación de datos abiertos](#)

2.2 [Estudios, investigaciones y otras publicaciones](#)

2.3 [Convocatorias](#)

2.4 [Preguntas y respuestas frecuentes](#)

2.5 [Glosario](#)

2.6 Noticias

a. [Noticias de la Secretaría General](#)

b. [Noticias del Archivo de Bogotá](#)

c. [Noticias de Dirección Distrital de Relaciones Internacionales](#)

d. [Noticias de la Alta Consejería Distrital TIC](#)

e. [Noticias de la Alta Consejería Víctimas](#)

2. Acciones desarrolladas de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

La Secretaria General Convocó durante la vigencia 2019 varias actividades de dialogo de doble vía, habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y/o virtuales para recoger las recomendaciones u objeciones de los grupos de valor, usuarios e interesados, frente a la gestión de la entidad, las cuales se describen a continuación:

- ✓ Identificación y caracterización de usuarios y partes interesadas de la Secretaría General.
- ✓ Dialogo Ciudadano de la gestión realizada en la vigencia 2018, Sector Gestión Pública (presencial y virtual)

- ✓ Participación en Observatorio Ciudadano de la Veeduría Distrital, Rendición de cuentas de la gestión 2018 de la Secretaría General.
- ✓ Diálogo Ciudadano (virtual) “Fue un honor trabajar por Bogotá” emisión en directo a través de Facebook live de los avances en la gestión del cuatrienio.
- ✓ Mesas de dialogo Ciudadano territoriales de la temática Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.
- ✓ Estrategia Facebook live “Bogotá te Escucha” en la cual se resuelven en vivo las dudas más frecuentes de la ciudadanía, detectadas a través Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- ✓ Recuperación de memoria histórica por medio de la Estrategia "Catedra Bogotá" a través del evento de Bogotanólogos.

El componente de Diálogos Ciudadanos de doble vía, tiene una relevancia imperativa dentro de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Secretaria General, por ello se describen a continuación de manera mas especifica las acciones mas relevantes de este componente:

2.1. Diálogo Ciudadano de la gestión realizada en la vigencia 2018, Sector Gestión Pública.



Con la presencia del doctor Raúl José Buitrago Arias - Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., el doctor Jaime Torres Melo - Veedor Distrital y la doctora Nidia Rocío Vargas - Directora Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se realizó el ejercicio del “Diálogo Ciudadano Sector Gestión Pública” de la gestión realizada en la vigencia 2018.

Este Dialogo se realizó el viernes 8 de marzo de 2019 en el horario de 8:00 am a 12:00 del día, en el auditorio Huitaca y las Aulas Barulé Cr.8 N° 10 – 65. Los asistentes presenciales y los que hicieron parte del ecosistema digital a través de la transmisión vía streaming, conocieron información sobre los resultados de la gestión 2018 y los retos para el año 2019. Así mismo, se estableció un diálogo directo, con el Secretario General y el equipo directivo del sector, a través de la participación en las siguientes mesas temáticas:

- ✓ Nuevas oportunidades
- ✓ Bogotá Digital
- ✓ Experiencia en el servicio
- ✓ Rompiendo paradigmas

Cada mesa de dialogo ciudadano contó con expertos de los temas a tratar, un moderador de la Oficina Asesora de planeación, quien fue el encargado de guiar la ejecución de la actividad pedagógica, al igual que con dinamizadores para la ejecución del ejercicio, la relatoría de los principales compromisos y conclusiones y se encargaron de la recolección y custodia del material utilizado. Los ciudadanos trabajaron en grupos máximo de 10 personas, cada grupo de ciudadanos produjo una cartelera la cual expusieron a medida avanzo la actividad.

Las mesas iniciaron con el saludo y presentación general del equipo de expertos y sus respectivos apoyos técnicos, así como de una explicación de la metodología a desarrollar, seguido a esto el moderador genero una entrevista con las preguntas más frecuentes en los ejercicios de rendición de cuentas desarrollados durante la vigencia 2018.

Preguntas orientadoras:

1. Compromisos de la Rendición de Cuentas Anterior: ¿cuáles fueron los compromisos pactados con la ciudadanía en la rendición de cuentas realizada en la vigencia anterior?
2. Avance en los compromisos: ¿Cuál es el avance en el cumplimiento/ desarrollo de los compromisos pactados?
3. Retos 2019 ¿Cuáles son los retos que tiene para este año?

A pesar de que las preguntas orientadoras recogen o sintetizan, las preguntas más frecuentes de la ciudadanía, se dio la oportunidad a los participantes para que formularan preguntas adicionales, las cuales en su gran mayoría fueron atendidas en el desarrollo del ejercicio, las demás, que no son del resorte misional de la entidad, o que por su grado de complejidad requerían de mayor tiempo, análisis y recolección de información fueron cargadas en el sistema distrital de quejas y reclamos “Bogotá te escucha”.

2.1.1. Aplicación de la Metodología “Ideando Resultados y Proponiendo Soluciones”

La metodología ideada por el equipo profesional de la Oficina Asesora de Planeación tenía como objetivo principal el centrar a los participantes en el estado actual de la prestación de los servicios misionales que presta la Secretaria General, partiendo desde el deber ser como una idea abstracta, pasando por la remembranza de cómo se prestaba el servicio años atrás y culminando de manera propositiva y proactiva con propuestas de cómo se puede mejorar la prestación de dichos servicios.

La base fundamental de la metodología “Ideando Resultados y Proponiendo Soluciones” son los dibujos desarrollados por los participantes, a través de los cuales se busca explorar de manera creativa, los recuerdos y experiencias vivenciales de los participantes alrededor de la prestación de los servicios misionales de la Secretaria General.

A continuación, se describen los principales momentos de la metodología aplicada:

i. Deber ser:

- Explicación (2 min): tiene como objetivo la idealización por parte de los participantes, sobre cómo debería de ser la prestación de los servicios misionales de la Secretaria General.
- Dibujar (3min):
- Guiar a los participantes a que imaginen y dibujen la forma ideal en que le gustaría que le prestaran el servicio.
- El imaginario debe estar dentro de las posibilidades reales.
- Socializar (2min): cada participante de la mesa socializará con sus compañeros el nombre de su dibujo y la idea principal que buscaba con este.
- Seleccionar y exponer (2min): cada grupo seleccionará un dibujo, o hará una mezcla de estos, que sea más representativo para representar su imaginario. Estos serán expuestos en plenaria.
- Conclusión (5min): el experto cerrará con una conclusión que reúna las principales ideas expuestas.

ii. ¿Cómo era antes?:

- Explicación (2 min): Busca utilizar la remembranza como un elemento demostrativo de los cambios y ajustes realizados a los servicios prestados por la Secretaría General.
- Dibujar (3min):
- Los dibujos deben rememorar los aspectos negativos de la prestación del servicio hace más de 10 años.
- Socializar (2min): cada participante de la mesa socializará con sus compañeros el nombre de su dibujo y la idea principal que buscaba con este.
- Seleccionar y exponer (2min): cada grupo seleccionará un dibujo, o hará una mezcla de estos, que sea más representativo para representar su imaginario. Estos serán expuestos en plenaria.
- Conclusión (5min): el experto cerrará con una conclusión que reúna las principales ideas expuestas.

iii. De cómo está ahora, ¿qué le gusta?

- Explicación (2 min): tiene como objetivo el reconocimiento de las cosas que se hacen bien y que por consiguiente se deben mantener.
- Dibujar (3min):
- Los dibujos deben plasmar los aspectos positivos de la prestación del servicio en la actualidad.
- Socializar (2min): cada participante de la mesa socializará con sus compañeros el nombre de su dibujo y la idea principal que buscaba con este.
- Seleccionar y exponer (2min): cada grupo seleccionará un dibujo, o hará una mezcla de estos, que sea más representativo para representar su imaginario. Estos serán expuestos en plenaria.
- Conclusión (5min): el experto cerrará con una conclusión que reúna las principales ideas expuestas.

iv. ¿Qué información deseamos ampliar?

- Explicación (2 min): permite identificar las dudas que se generan en la prestación del servicio, al igual que las inconformidades por falta de información que se pueden remediar con divulgación a través de diferentes medios.
- Dibujar (3min)
- Los dibujos deben representar las situaciones que no quedaron claras con la información entregada o que requieren ampliar la explicación.

- Los nombres de los dibujos deben ser preguntas.
- Socializar (2min): cada participante de la mesa socializará con sus compañeros el nombre de su dibujo y la idea principal que buscaba con este.
- Seleccionar y exponer (2min): cada grupo seleccionará un dibujo, o hará una mezcla de estos, que sea más representativo para representar su imaginario. Estos serán expuestos en plenaria.
- Conclusión (5min): el experto cerrará dando respuesta a las inquietudes generales y presentará una conclusión que reúna las principales ideas expuestas.

v. ¿Qué proponemos?

- Explicación (2 min): para finalizar el ejercicio se busca que los participantes generen propuestas de cómo mejorar aspectos de la prestación de los servicios de manera alineada con la realidad, pero que a su vez propendan a la búsqueda del deber ser planteado al inicio de la actividad.
- Este resultado, una vez sea verificado en si viabilidad, coherencia y aporte a la mejora del servicio, será apropiado por la entidad en forma de compromiso con la ciudadanía, promoviendo el seguimiento y control por parte de los mismos participantes.
- Dibujar (3min):
- Los dibujos deben presentar ideas de acciones que contribuyan a mejorar la prestación del servicio apuntando al deber ser plasmado inicialmente.
- Los nombres de los dibujos deben ser redactados en forma de propuestas.
- Socializar (2min): cada participante de la mesa socializará con sus compañeros el nombre de su dibujo y la idea principal que buscaba con este.
- Seleccionar y exponer (2min): cada grupo seleccionará un dibujo, o hará una mezcla de estos, que sea más representativo para representar su imaginario. Estos serán expuestos en plenaria.
- Conclusión (5min): el experto cerrará con una conclusión que reúna las principales ideas expuestas.

CIERRE (a cargo del experto):

- Formulación de los compromisos, estos fueron registrados en la plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital.

2.2. Diálogo Ciudadano (virtual) “Fue un honor trabajar por Bogotá” emisión en directo a través de Facebook live de los avances en la gestión del cuatrienio.



En la sala Arrayanes de la Veeduría Distrital, el 5 de diciembre de 2019, se realizó la transmisión a través de Facebook live, con la presencia de 210 Ciudadanos en los puntos territoriales (Alcaldías Locales) y 72 Ciudadanos conectados mediante streaming. Se dio inicio con la intervención del Dr. Jaime Torres Melo, Veedor Distrital, luego se procedió a la entrega de información sobre los avances durante el cuatrienio con la moderación de la Dra. María Catalina Bejarano, Directora de Participación y Comunicación para la Planeación de la Secretaría Distrital de Planeación. Al evento asistieron de manera presencial funcionarios de las Secretarías de Planeación, Salud, General, Movilidad y Veeduría Distrital.

La metodología principal utilizada fue tipo presentación, a través de 6 bloques temáticos. A medida en que se desarrollaba el bloque temático, en cada localidad, un delegado de la Secretaría Distrital de Planeación recogió los aportes, inquietudes, dudas, sugerencias o preguntas de la ciudadanía asistente y por medio del WhatsApp, transmitía las mismas a un enlace principal ubicado en la Veeduría Distrital, quien a su vez se las entregaba a la moderadora para su lectura y respuesta por parte de los expertos asistentes.

Se hicieron exposiciones de la gestión realizada teniendo en cuenta seis ejes, así: 1. Bogotá cuida la vida 2. Bogotá ciudad incluyente 3. Bogotá ciudad incluyente 4. Bogotá ciudad sostenible 5. Administración con probidad y transparencia 6. Bogotá en 2.500 obras.

Acto seguido se dio respuesta a las manifestaciones presentadas por los ciudadanos, por parte los funcionarios, las inquietudes que quedarán por responder se les dió respuesta posterior a través de los canales públicos establecidos por el Distrito; la metodología adoptada permitió el flujo de una comunicación tranquila, asertiva e informativa, propiciando un diálogo enriquecedor entre la ciudadanía y los representantes de la Administración Distrital.

3. Acciones realizadas para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas.

La Secretaria General sensibilizó a servidores y contratistas sobre la rendición de cuentas, la normatividad aplicable, las responsabilidades frente a la misma, su importancia y la forma en que la entidad rinde cuentas, este componente se ejecutó a través del Plan Institucional de Capacitaciones –PIC- con el objetivo de mejorar la atención al usuario, integridad y transparencia; de igual forma se realizaron actividades con los servidores y contratistas con el fin de ampliar el conocimiento sobre la entidad y los servicios que presta a los grupos de valor, usuarios e interesados las actividades desarrolladas fueron:

- ✓ Capacitación en Supervisión de contratos
- ✓ Capacitación en Gestión Documental
- ✓ Capacitación en Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- ✓ Capacitación en Gobierno Abierto e Integridad
- ✓ Capacitación en Presupuesto Público
- ✓ Capacitación en Gestión del Riesgo
- ✓ Capacitación en Gestión Pública y elaboración de Políticas Públicas
- ✓ Capacitación en Redacción y Ortografía
- ✓ Capacitación en Capacitación en lenguaje Braille
- ✓ Capacitación en competencias blandas (Comunicación asertiva, Escucha activa, Inteligencia emocional, Manejo del tiempo, Manejo del estrés y Adaptación al cambio y Resolución de Conflictos.)
- ✓ Capacitación en Gestión del Conflicto y educación para la paz
- ✓ Capacitación en manejo del sistema “Bogotá te escucha”
- ✓ Capacitación en Transparencia y Anticorrupción
- ✓ Capacitación en Lengua de Señas
- ✓ Cualificación a servidores con funciones de IVC.

En este mismo sentido, la Secretaria General sensibilizó a la ciudadanía, grupos de valor, usuarios e interesados sobre la rendición de cuentas y su rol en las mismas, a través de los medios de comunicación de la Secretaría General, con el fin de motivarlos a participar en este proceso.

4. Seguimiento a compromisos pactados

Una vez analizadas las recomendaciones u objeciones hechas por la ciudadanía y recibidas en el marco del proceso de participación y rendición de cuentas, se efectuaron los ajustes al interior de la entidad de acuerdo con su pertinencia.

Se publicaron los compromisos pactados con la ciudadanía como resultado de la estrategia de rendición de cuentas en la plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital, con el fin de permitir a la ciudadanía en general, hacer el seguimiento al cumplimiento de los compromisos derivados del proceso de rendición de cuentas, los cuales durante la vigencia 2019 fueron:

Compromiso	Instancia	% de cumplimiento
Gestionar posibilidades de capacitaciones en coaching organizacional e inteligencia emocional para los nuevos integrantes de la mesa	Subcomité Temático de Atención y Asistencia	100%
Garantizar la participación de los colaboradores que atienden en CLAV y/o interactúan con víctimas en el Seminario Distrital: “Hacia la Excelencia en el Servicio a las Víctimas”	Subcomité Temático de Atención y Asistencia	100%
Realizar seguimiento y reporte a la implementación de la Política Pública de Transparencia, Integridad y no tolerancia con la corrupción.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
Llegar a mil servidores mediante la estrategia de teletrabajo, en 52 entidades que firmaron el pacto de teletrabajo.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
Llevar a cabo cuatro exposiciones en el archivo de Bogotá y masificar las invitaciones	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
Realizar en Bogotá ejercicios de memoria, paz y reconciliación en el marco del conflicto armado.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
Fortalecer la estrategia de acción de las unidades móviles en el territorio para la atención y asistencia.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%

Compromiso	Instancia	% de cumplimiento
Socializar el nuevo protocolo de participación.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
Brindar asistencia técnica para la sostenibilidad a los retornos realizados en 2018.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
Entregar una ciudad más conectada.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
Virtualización de tramites.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
Fortalecer la apropiación Digital en la ciudadanía.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
Promover la Red de Laboratorios y sus servicios.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
Virtualización de trámites de alto impacto en el distrito.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
Aumentar la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados en la red CADE	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
En el segundo semestre de 2019 se realizará una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la gestión adelantada en el cuatrienio.	Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública – vigencia 2018	100%
dar informe sobre qué piezas y servicios se difundirán en la RED- CADES de junio a diciembre de 2019, e acuerdo a los envíos mensuales e instrucciones de la Secretaría Distrital de la Mujer.	Consejo Consultivo de Mujeres	100%

5. Conclusiones

La estrategia de rendición de cuentas de la Secretaria General, ejecuto los tres componentes establecidos por la normatividad vigente, dando cumplimiento al 100% de las actividades programadas.

La actualización constante de la información, la aplicación de un lenguaje claro y la constante divulgación en redes sociales permitió el acercamiento de la entidad a la ciudadanía y su participación.

Durante la vigencia 2019, la Secretaria General realizo siete (7) actividades de dialogo de doble vía, de igual forma diversifico los tipos de actividad (charlas, foros virtuales, mesas de dialogo, mesas locales, audiencia pública y exposiciones), llegando a los territorios e incluyendo diferentes grupos poblacionales.

La realización de mesas temáticas de participación y la caracterización de los usuarios, grupos de valor y partes interesadas, garantizaron el éxito de los diálogos ciudadanos, esto se debe a una participación mas informada de los tramites y servicios que presta la entidad.