



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

# Plan institucional de participación ciudadana

Junio de 2020



## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Objetivo general .....	5
2. Objetivos específicos .....	5
3. Alcance .....	5
4. Marco legal .....	5
5. Principios .....	9
6. Canales de acceso a la información, trámites y servicios de la Secretaría General .....	9
7. Espacios de participación ciudadana .....	11
8. Orientaciones metodológicas para las acciones de participación ciudadana .....	13
9. Etapas del Plan institucional de participación ciudadana .....	17
10. Cronograma de acciones de participación.....	18
11. Seguimiento y evaluación .....	20
Anexo 1. Encuesta .....	22
Anexo 2. Canales para atención, trámites y servicios .....	23
Referencias .....	26

## Listado de tablas

Tabla 1. Marco legal de la participación ciudadana.....	7
Tabla 2. Espacios de participación .....	12
Tabla 3. Etapas del Plan institucional de participación ciudadana.....	17
Tabla 4. Canales presenciales .....	23



## Introducción

El Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024: *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI* es la hoja de ruta que seguirá la Alcaldía Mayor de Bogotá para cumplir con los propósitos que se ha trazado para la ciudad. El Plan contempla cinco enfoques que determinan la *manera como desde la Administración se comprenden y atienden las realidades de quienes habitan el Distrito Capital y su región* (Artículo 6); uno de ellos, es la participación ciudadana entendida como “un derecho, mediante el cual, se aproxima la ciudadanía a la construcción del Nuevo Contrato Social y Ambiental, así como la forma, en que el gobierno de manera transversal a su acción entiende su relación con ésta, a través, fundamentalmente, del modelo de gobierno abierto, con el objeto de construir colectivamente, generando confianza y empoderamiento ciudadano para la defensa y reconocimiento de sus intereses y los de la ciudad” (pág. 5).

La participación ciudadana se constituye en un componente relevante para fortalecer los ámbitos de relacionamientos democráticos y transparentes entre la Administración Distrital y la ciudadanía, con el fin de asumir conjuntamente los retos de ciudad. Por tal razón, es necesario fomentar un gobierno abierto a la ciudadanía que mejore la confianza en las instituciones distritales y genere valor público, a través de un conjunto de estrategias y mecanismos basados en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación, con los que, además, sea posible construir con inteligencia colectiva, fomentar la vigilancia ciudadana en los recursos públicos, volver útil y aprovechable la información pública e implementar servicios orientados a una buena experiencia del usuario.

En este sentido y en el marco de la transparencia y de la política de participación ciudadana en la gestión pública, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá<sup>1</sup> debe diseñar e implementar una estrategia de participación ciudadana, una estrategia de rendición de cuentas y el plan de anticorrupción y atención al ciudadano. Estos tres mecanismos, además de ser parte de su responsabilidad pública, facilitan un diálogo participativo, propositivo e incidente de la Entidad con la ciudadanía, los grupos de interés, las veedurías ciudadanas, los entes de control, la academia y otras entidades del Distrito.

---

<sup>1</sup> Entidad estratégica, articuladora, y líder del sector Gestión Pública que eleva la efectividad de la Administración Pública Distrital y promueve la transparencia para contribuir al bienestar y calidad de vida de la ciudadanía.



El *Plan institucional de participación ciudadana de la Secretaría General* tiene en cuenta lo estipulado en la *Política de participación ciudadana en la gestión pública* que busca “fortalecer la relación del Estado con el ciudadano, mediante espacios de diálogo que permitan identificar sus intereses, preferencias y necesidades reales, de la tal forma que las entidades y organismos del estado puedan desarrollar políticas, productos y servicios de calidad que generen resultados concretos a sus necesidades, en términos de gobernanza, buen gobierno, transparencia y bienestar general de los ciudadanos” (MIPG Dimensiones, pág. 149).

El presente documento define los objetivos, lineamientos, alcances, estrategias y el cronograma (agenda) para orientar el componente de participación ciudadana en las acciones y/o instrumentos institucionales, de manera que se desarrollen estrategias y metodologías de participación y comunicación que se articulen con las políticas y disposiciones normativas vigentes, en especial, lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, en el marco misional de la Secretaría General.

Finalmente, la Secretaría General reafirma su compromiso de generar, facilitar y promover espacios de participación ciudadana, virtuales y presenciales, en los que se informen, consulten y discutan temas de importancia para la gestión pública distrital.



## **1. Objetivo general**

Orientar la elaboración, implementación y seguimiento de acciones de participación ciudadana de la Secretaría General, que fortalezcan la gestión pública distrital, de acuerdo con las normas, políticas y lineamientos vigentes.

## **2. Objetivos específicos**

- Definir metodologías, mecanismos y espacios de participación ciudadana para realizar ejercicios de consulta, diálogo y control social con grupos de interés, que permitan fortalecer la gestión de la Secretaría General y mejorar la experiencia de relacionamiento de la ciudadanía con la Entidad.
- Desarrollar una hoja de ruta para la programación y seguimiento al Plan institucional de participación ciudadana de la Secretaría General.

## **3. Alcance**

Establecer los lineamientos y el marco de la participación ciudadana en la Secretaría General, con el fin de construir las acciones específicas del Plan en cada vigencia (cronograma) y realizar su posterior seguimiento.

## **4. Marco legal**

El presente Plan establece las estrategias, alcances, criterios y parámetros mínimos para el desarrollo de las actividades de participación que se realizan en el marco de la gestión de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Cabe resaltar que cada ejercicio que sea susceptible de participación ciudadana se debe diseñar de acuerdo con el marco normativo vigente para tal fin.

La participación ciudadana se aborda como la forma en que la ciudadanía toma parte en la definición, elaboración y control social de la gestión, más allá de las formas de participación vinculadas a los procesos electorales (a través de mecanismos reconocidos institucionalmente) y los mecanismos jurídicos de control social existentes para tal fin como tutela, derecho de petición, acción de cumplimiento, queja, reclamo, solicitud de información y veedurías ciudadanas. En este sentido, existe un pronunciamiento de la Corte Constitucional:

“La Constitución Política de 1991 presenta, como una de sus principales características, la de garantizar la denominada democracia participativa, esto



es, la ampliación de los espacios democráticos para darle a los asociados la oportunidad no solo de elegir a sus mandatarios, sino también la de participar más directa y frecuentemente en las actividades políticas y en la toma de decisiones que afecten a la comunidad. Cabe agregar que este concepto no se contrapone al de la democracia representativa; por el contrario, se complementan logrando así que el pueblo, titular originario de la soberanía, pueda escoger -mediante el sufragio universal- a sus gobernantes y, a su vez, cuente con los mecanismos jurídicos propios que garanticen su vinculación con los asuntos que le afectan directamente y en cuya solución se encuentra comprometido” (C-089A de 1994).

Por su parte, la Constitución Política de Colombia incluye entre los fines esenciales del Estado el de facilitar la participación de todas las personas en las decisiones que las afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (artículo 2). En desarrollo de la Constitución Política, la Ley 489 de 1998, en sus artículos 3, 4 y 32, establece que todas las entidades y los organismos tienen la obligación de desarrollar su gestión de acuerdo con los principios de la democracia participativa y la democratización de la gestión pública, consagrados en la Constitución Política; y menciona acciones para lograrlo.

En el mismo sentido, se aprobó la Ley Estatutaria 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación ciudadana”, que plantea, entre otros aspectos, que: *todo Plan de Desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que las afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia; es derecho de la ciudadanía (...) participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político, así como, ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio y, las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse de acuerdo con los temas que son de su interés incentivar; es deber de las administraciones nacionales, departamentales, municipales y distritales 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* (artículos 2, 102 y 104).

Ahora bien, atendiendo el mandato constitucional, el Distrito Capital estableció, mediante el Acuerdo 257 de 2006, medidas para la democratización y control social de la administración pública distrital y adoptó la Política Pública de Participación, mediante el Decreto Distrital 503 de 2011, en donde estableció que:

“Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole” (Artículo 2).

De lo anterior se concluye que, toda la ciudadanía tiene el derecho y el deber constitucional de participar de la gestión pública a través de espacios que le permitan ser parte de la discusión y de la toma de decisiones. Para ello, las diferentes entidades u organismos estatales deben crear los mecanismos que permitan hacer visibles los asuntos de interés público.

Para la materialización de este derecho, la ley asigna a las entidades estatales la responsabilidad de suministrar oportunamente toda la información que no goce de reserva constitucional o legal a las personas, además de propiciar los mecanismos efectivos de participación donde se den condiciones idóneas para la discusión de los temas de su interés dentro la Administración Pública. Sin embargo, esto no desconoce el deber por parte de los ciudadanos de hacer un buen uso de este derecho<sup>2</sup>.

A continuación, las principales leyes, decretos y resoluciones sobre la participación ciudadana:

**Tabla 1. Marco legal de la participación ciudadana**

Norma	Descripción
Constitución política de Colombia. Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 95 y 270.	Establece que la participación es un derecho fundamental que toda persona tiene de intervenir en las actividades realizadas por los gobernantes en búsqueda del bienestar y primacía del interés general.

<sup>2</sup> Para ampliar información consultar la Sentencia C-891 de 2002 de la Corte Constitucional.

Ley 1755/2015	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 estatutaria 1757/2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1712/2014	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 1618/2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Ley 1448/2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
Ley estatutaria 1474/2011	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 850/2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 489/1998	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 190/1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 134/1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Decreto 1499/2017	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.
Decreto 103/2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2573/2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 197/2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
Decreto 2641/2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 4800/2011	Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones
Decreto 503/2011	Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.

Decreto 371/2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
Decreto 2623/2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Resolución 494/2019	Por medio del cual se constituye el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y reorganizan las demás instancias de coordinación de la entidad.

Fuente: Elaboración propia, junio de 2020.

## 5. Principios

En las diferentes acciones de participación que realice la Secretaría General, se espera que se contemplen de manera transversal como mínimo los siguientes principios:

- **Pertinencia:** disponer de espacios y mecanismos de participación que se articulen de manera coherente y continua con el ciclo de gestión pública.
- **Representatividad:** reconocer las diferentes formas de expresión y organización ciudadana, brindando las garantías para su involucramiento en procesos participativos.
- **Calidad:** los equipos de trabajo, recursos, información, herramientas y metodologías son adecuados y suficientes para garantizar la organización, operatividad y transparencia del proceso participativo.
- **Deliberación:** la estrategia de participación recoge y analiza pertinencia y viabilidad de los diferentes aportes presentados por la ciudadanía, establece acuerdos y asume compromisos.
- **Incidencia:** el proceso participativo permite mejorar los servicios y apuestas de la Entidad, al tiempo que genera valor para los actores en términos de cualificación, fortalecimiento, visibilidad, innovación social, etc.

## 6. Canales de acceso a la información, trámites y servicios de la Secretaría General

La Secretaría General tiene a disposición de la ciudadanía diferentes canales presenciales, virtuales y telefónicos que le permiten acceder a información de interés y servicios, así como realizar trámites (ver anexo 2). Estos canales también reciben preguntas, comentarios y observaciones a la gestión pública, que terminan siendo insumos para la mejora de la prestación de servicios y la gestión de la Entidad. Adicionalmente, la Secretaría cuenta con canales de atención virtual y telefónica que facilitan el acceso a la información, el control social y los trámites. Estos son:



- Página web de la Secretaría General <https://secretariageneral.gov.co/> con sus correspondientes microsítios.
  - Micrositio Archivo de Bogotá: <http://archivobogota.secretariageneral.gov.co/>
  - Página web Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación: <http://victimasbogota.gov.co/>
  - Micrositio Alta Consejería Distrital TIC: <http://ticbogota.gov.co/>
  - Centro Memoria, Paz y Reconciliación: [centromemoria.gov.co/](http://centromemoria.gov.co/)
  - Portal Bogotá te escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Bogotá te escucha: sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital. <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- SuperCADE virtual (página web y app): aplicación móvil que facilita la interacción de la ciudadanía con las entidades distritales y nacionales, permitiendo la consulta de trámites y servicios, así como la creación de peticiones, quejas y reclamos. <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/supercade-virtual/>
- Línea 195: es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, a través de su teléfono fijo, celular, chat y correo electrónico, las 24 horas del día de domingo a domingo.

Finalmente, la Secretaría General tiene presencia en redes sociales con el objetivo de mantener contacto con la ciudadanía en lo referente a las noticias e información más importantes de la Entidad y de interés para la ciudadanía. En Twitter (114 mil seguidores, Facebook (57.000 seguidores) y YouTube<sup>3</sup>:

- Twitter:
  - Secretaría General: @sgeneralbogota
  - Alta Consejería Distrital TIC: @ConsejeriaTIC
  - Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación: @VictimasBogota
  - Archivo de Bogotá: @ArchivodeBogota

---

<sup>3</sup> Corte a junio de 2020.



- Línea 195: @195bogota
- Bogotá Internacional: @BogotaInter\_nal
- Facebook:
  - Secretaría General: sgeneralbogota
  - Alta Consejería Distrital TIC: ConsejeriaTIC
  - Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación: VíctimasBogotá
  - Archivo de Bogotá: archivobogota
  - Centro Memoria, Paz y Reconciliación: CMPReconciliacion
- Youtube:
  - Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá

## 7. Espacios de participación ciudadana

La Secretaría General cuenta con tres mecanismos de relacionamiento con la ciudadanía para desarrollar acciones de participación ciudadana, a saber:

- **Instancias de participación:** “es el punto de encuentro entre la administración pública y la ciudadanía en donde a través de procesos de diálogo, deliberación y concertación, se determinan acciones en procura del bienestar general. Es en este espacio en donde se concretan y se hacen objetivas las políticas públicas, y las agendas públicas distritales, locales en el contexto de gobernanza y gobernabilidad” (tomado de la página web del Instituto Distrital de la Participación y acción Comunal – IDPAC). La administración nacional, departamental, distrital o local reglamenta la conformación de las instancias mediante actos administrativos.
- **Acciones de participación:** son el conjunto de objetivos, alcances y actividades de participación asociadas a los procesos de gestión de la Secretaría General, desarrolladas con y para los grupos de interés, en cada vigencia, con el propósito de democratizar y mejorar la gestión institucional en cumplimiento de la misionalidad de la Entidad.
- **Rendición de cuentas:** bajo los lineamientos de la Veeduría Distrital y en el marco de la Estrategia de rendición de cuentas de la Entidad, la Secretaría responde a los lineamientos del Conpes 3654 de 2010, según el cual la rendición de cuentas “presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es

una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos” (Manual de rendición de cuentas, 2014, pág. 13)<sup>4</sup>.

Para el desarrollo de los anteriores mecanismos, la Secretaría General reconoce un conjunto de espacios de participación que deben ser definidos por las dependencias. Según el alcance del ejercicio participativo, sin agotar su repertorio, dichos espacios pueden ser:

**Tabla 2. Espacios de participación**

Espacio de participación	Descripción
Reunión ciudadana	Son espacios de encuentro que permiten a la ciudadanía dar de viva voz o por escrito sus opiniones, propuestas y aportes sobre un tema o asunto específico. En general, el papel de los actores al interior de las reuniones requiere de roles activos de los participantes, pero no necesariamente exige la participación dinámica de la totalidad o mayoría de los mismos.
Taller	Un taller implica un trabajo creativo y concreto para encontrar soluciones nuevas e innovadoras a problemas sociales o de interés para la ciudadanía con los aportes de todos los actores participantes. Es una metodología que contribuye, mediante estrategias de pedagogía social, a facilitar la comprensión de la información técnica, el intercambio de saberes y la construcción de apuestas y consensos colectivos. El resultado de un taller es un compromiso de los actores involucrados para desarrollar las actividades, planes de trabajo o soluciones acordadas.
Recorridos	Permiten, mediante el tránsito colectivo de los distintos actores involucrados en el proceso participativo, reconocer los territorios que son objeto de un instrumento de planeación o de política pública con el propósito de identificar hitos, centros de interés, establecer imaginarios del territorio y de ciudad, verificar situaciones y problemáticas identificadas con anterioridad. En la mayoría de casos se emplean como complemento a herramientas de diagnóstico, seguimiento y evaluación de acciones de transformación del territorio.

<sup>4</sup> Para más información remitirse al documento Estrategia de Rendición de cuentas de la Secretaría General publicado en la página web de la Entidad en el botón transparencia.

Mesas de trabajo	Es una experiencia de trabajo colectivo, donde hablar y escuchar activamente, dar y recibir, argumentar y contra-argumentar, defender posiciones y buscar consensos tiene el propósito de establecer criterios, parámetros, hojas de ruta, cronogramas y agendas de trabajos, entre otras. En este escenario, el resultado debe ser un compromiso de los actores involucrados para poner en marcha las acciones acordadas.
Espacio o escenario virtual - TIC	Hace referencia a todos aquellos medios que tienen como eje central un mecanismo que requiere soporte tecnológico para su producción y realización. Como espacios de participación virtual se han catalogado aquellos relacionados con internet como foros virtuales, chats, conversaciones en línea, teleconferencias, facebook live, entre otros. Cabe destacar que deben implicar una interacción entre la Administración Distrital y la ciudadanía, que puede llevar a establecer compromisos posteriores. En este escenario es necesario responder a las preguntas e inquietudes de los participantes en tiempo real o en un momento posterior (a muy corto plazo).
Foros	El foro está diseñado para que los actores vinculados al ejercicio participativo se constituyan en una voz independiente, que pueda representar los intereses del conjunto de una comunidad un tema en particular. Es el escenario de divulgación de ideas y puntos de vista generales sobre asuntos o problemáticas, donde la población local participante escucha y hace preguntas de manera organizada.
Participación vía medios de comunicación	Hacer referencia a la posibilidad de participar en programas de televisión, radio u otros medios de comunicación -masivos o alternativos- que permite que la ciudadanía allegue sus opiniones, propuestas y aportes a las autoridades distritales o locales.
Audiencias públicas	Son escenarios o espacios de participación donde el diálogo entre la Administración y la ciudadanía propicia hablar y escuchar, argumentar y contra-argumentar, defender posiciones y buscar consensos sobre temas, asuntos o problemáticas previamente identificadas y documentadas. Se establecen hojas de ruta y agendas de trabajo parata atender oportuna y adecuadamente las problemáticas abordadas.

Fuente: elaboración propia, 2020.

## 8. Orientaciones metodológicas para las acciones de participación ciudadana

Para que cada espacio de participación se desarrolle de manera óptima es necesario definir una serie de recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura que soporten las acciones realizadas. Adicionalmente, se deben tener en cuenta factores externos que pueden afectar su desarrollo, entendidas como contingencias internas o externas. En la vigencia 2020 se ha presentado un aislamiento preventivo obligatorio por la enfermedad de la COVID-19, situación que afecta la ejecución de la estrategia de



rendición de cuentas y del Plan institucional de participación ciudadana no solo de la Secretaría General, sino de todas las Entidades del Distrito.

En esta contingencia y en el marco de su misionalidad, la Secretaría ha diseñado e implementado estrategias que le permitan, no solo al Sector, sino a las Entidades del Distrito, cumplir con una gestión eficiente acorde con las nuevas realidades y necesidades ciudadanas e institucionales, en medio de la emergencia. Entre ellos, y dentro del tema que se está tratando, las tecnologías de la información y las comunicaciones desempeñan un papel preponderante, dado que facilitan no solo la entrega de información oportuna, sino el encuentro virtual y la socialización de temas sensibles para la ciudadanía.

Es importante aclarar que la Entidad se encuentra al momento de esta publicación, realizando los ajustes pertinentes en cuanto a las metodologías para los espacios de participación ciudadana y de rendición de cuentas, teniendo en cuenta las disposiciones nacionales y distritales en medio de la emergencia. No obstante, se ha avanzado en este sentido, con la socialización y construcción del Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 que contó con seis escenarios virtuales de participación ciudadana (Facebook Live).

En cualquier caso, se deben aprovechar en la medida de lo posible los canales no presenciales para el desarrollo de espacios de participación, y adicionalmente, se buscará la forma de implementar nuevos instrumentos que *permitan caracterizar la información necesaria sobre los grupos de valor a través de pequeñas encuestas y el perfilamiento de visitantes*, como lo recomienda el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Así mismo, se tendrán en cuenta los resultados de encuestas que han identificado los principales medios por los cuales las personas se informan para potenciarlos<sup>5</sup>, la fragmentación de los públicos para identificar los canales apropiados y los lineamientos en materia de comunicación para la ciudadanía que imparta la Consejería de Comunicaciones.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, cada dependencia debe surtir los siguientes pasos para planear sus acciones de participación.

**8.1 Definir el tema:** identificar un tema, problema o reto y sus variables que sea susceptible de un espacio de participación teniendo en cuenta los intereses de los grupos de valor de la Entidad.

---

<sup>5</sup> En una encuesta del 2020 de EcoAnalítica y Guarumo se obtuvo que el 27,5 % de las personas encuestadas usa principalmente las redes sociales para informarse, el 23,2 % la televisión, el 16,2 % la radio, el 11,4 % el voz a voz, el 4,2 % el impreso.

**8.2 Definir el objetivo y el alcance:** para qué se está organizando, cuál(es) es el(los) objetivo(s) y cuál es el grado de incidencia o decisión que se espera lograr. Para este punto es útil preguntarse qué busco que suceda: informar, deliberar, consultar, concertar, retroalimentar, decidir o controlar.

- Informar o socializar: dar a conocer a los participantes los contenidos de un tema, una propuesta o una norma directamente relacionada con la gestión y misión de la Entidad.
- Deliberar: busca que los distintos actores involucrados aborden un tema o asunto con argumentos.
- Consultar: los participantes opinan sobre algún tema, propuesta o situación, directamente relacionada con la Entidad, sin que sus opiniones tengan necesariamente carácter vinculante.
- Concertar: es el acuerdo mediante el cual la Administración y los actores vinculados al espacio o escenario de participación, construyen un acuerdo sobre la posible solución de un problema y determinan los medios para ejecutarla o la estrategia para desarrollarla.
- Ejercer control: hace referencia a que la ciudadanía ejerce vigilancia sobre el cumplimiento de procedimientos, normas y acuerdos u otros temas, programas o proyectos específicos.
- Retroalimentar: transmite a los actores involucrados vinculados al espacio o escenario de participación, cuáles de sus propuestas o aportes han sido tenidos en cuenta y cuáles no y la justificación de ello.

**8.3 Identificar los actores o grupos de interés:** el Plan institucional de participación ciudadana busca orientar y promover la participación de los diferentes grupos de interés que influyen directa o indirectamente en la gestión institucional de la Entidad, entendiendo estos como el conjunto de individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y los resultados de la Secretaría General. Por tal razón, cada dependencia debe consultar el documento *caracterización de usuarios y partes interesadas (2019)*<sup>6</sup> que tiene en cuenta variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, y que incluye los diferentes organismos que tienen interés en la gestión de la Entidad, insumo vital para definir la convocatoria y metodología de dichos espacios.

---

<sup>6</sup> El documento completo se puede consultar en la página web de la Entidad:  
<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/caracterizacion-usuarios-y-partes-interesadas>

- 8.4 **Determinar el tipo de espacio de participación:** teniendo en cuenta el tema, el objetivo y los grupos de interés, decidir el espacio de participación teniendo en cuenta los planteados en la tabla 2 y la necesidad de innovar en espacios virtuales no presenciales.
- 8.5 **Realizar convocatoria:** definir los medios más efectivos para fomentar la participación ciudadana, de acuerdo con los grupos de interés.
- 8.6 **Desarrollar el espacio de participación:** es necesario innovar en estos espacios con el fin de motivar a la ciudadanía a participar positivamente, es decir, planteando alternativas de solución y mejora de la gestión pública. Se sugiere seguir los siguientes pasos:
- **Aprestamiento:** previo al espacio de participación se debe difundir entre los grupos de interés información pertinente (informes, infografías, datos abiertos, etc.) que facilite un diálogo informado.
  - **Apertura:** exponer brevemente la misionalidad de la Entidad, informar sobre el objetivo del espacio, explicar la metodología y las reglas de juego, etc.
  - **Exploración:** momento para el debate y la articulación de propuestas, posiciones, opiniones y argumentos.
  - **Cocreación:** construcción colectiva de propuestas y soluciones, preguntas y respuestas.
  - **Cierre:** recordar los acuerdos y compromisos a que se haya llegado, y definir el seguimiento a estos.
  - **Evaluación y retroalimentación:** aplicar encuesta de satisfacción y opinión del espacio de participación (anexo 1).
- 8.7 **Sistematizar la información:** debe quedar evidencia de cada acción realizada como participantes (listado de asistencia), metodología empleada, temas, agenda, preguntas, respuestas, observaciones y compromisos, etc. Aquí son muy importantes los compromisos que adquiere la Entidad para su posterior seguimiento.
- 8.8 **Evaluación:** aplicar una encuesta que permita conocer el nivel de satisfacción de los participantes frente a los ejercicios de participación ciudadana desarrollados como seguimiento y control de la gestión pública de la Secretaría General (ver anexo 1). Dichas evaluaciones deben realizarse en cada evento y remitirse como evidencia.
- 8.9 **Seguimiento:** verificar que los compromisos adquiridos en los espacios de participación se cumplan e informen a los grupos de interés y participantes.

## 9. Etapas del Plan institucional de participación ciudadana

En el marco del procedimiento de participación ciudadana<sup>7</sup>, el Plan debe surtir las siguientes etapas:

**Tabla 3. Etapas del Plan institucional de participación ciudadana**

Etapa	Descripción/orientación metodológica	Responsable	Fecha
<b>Publicar el Plan de participación ciudadana</b>	Cada año se debe publicar el Plan que da las orientaciones y los lineamientos de participación ciudadana de la Entidad. El cronograma de las acciones de participación y el procedimiento de participación ciudadana de la Secretaría hacen parte integral del Plan. El Plan debe ser previamente aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Oficina Asesora de Planeación con los cronogramas enviados por las dependencias	Febrero de cada año
<b>Alistamiento institucional</b>	Cada dependencia de la Secretaría debe definir sus acciones de participación: temas, objetivos, grupos de interés, convocatoria, etc., y montar el cronograma del año.	Todas las dependencias deben diseñarlos y enviarlos a la Oficina Asesora de Planeación	Febrero de cada año
<b>Ejecutar las acciones de participación</b>	Cumplir con el cronograma establecido de acuerdo con las orientaciones metodológicas.	Las dependencias responsables de cada espacio con el acompañamiento de el (la) asesor(a) del Despacho para comunicaciones	De conformidad con lo establecido en el cronograma
<b>Sistematizar la información</b>	Evidencias de cada actividad realizada (participantes, metodología, temas, agenda, compromisos, preguntas y respuestas, etc.). La Oficina Asesora de Planeación socializará el formato para reportar esta información.	Cada dependencia debe enviar las evidencias a la Oficina Asesora de Planeación a más tardar una semana después de realizada la actividad.	De conformidad con lo establecido en el cronograma
<b>Seguimiento y evaluación</b>	Verificar que los compromisos adquiridos por las dependencias en los diferentes espacios de participación se cumplan e informen a los grupos de interés y participantes. Hacer un informe anual de evaluación del Plan.	Oficina Asesora de Planeación	Seguimiento: Tres veces al año de acuerdo con el cronograma.

<sup>7</sup> Consultar el procedimiento de participación ciudadana en: <http://172.16.101.25:7772/vision/>

			Evaluación: Anual (diciembre)
<b>Publicación de la información</b>	Publicar las diferentes acciones, espacios de participación, informes y compromisos en la página web de la Secretaría y en los demás medios que se consideren pertinentes.	Cada dependencia con el apoyo del(la) asesor(a) del Despacho para comunicaciones	Constante

Fuente: Elaboración propia, junio de 2020.

## 10. Cronograma de acciones de participación

De acuerdo con el procedimiento de participación ciudadana, en el mes de febrero de cada vigencia se debe publicar el Plan institucional de participación ciudadana con su respectivo cronograma, en el que se detallan las acciones por dependencia. Dichas acciones fueron remitidas a la Oficina Asesora de Planeación, quien consolida y presenta el total del Plan para aprobación en el Comité de Gestión y Desempeño. Posteriormente, se publica en la página web de la Entidad. A continuación, se presenta el cronograma para el 2020, por dependencia, compuesto por **109 actividades en total**:

### Cronograma Alta Consejería TIC: 13 actividades

Actividad	Objetivo	#	Tipo de canal	Grupo de interés	Fecha
Campus Party	Generar un espacio de encuentro en el que los jóvenes puedan apreciar las tecnologías y la creatividad como motores de oportunidades de la sociedad colombiana.	1	Virtual	Desarrolladores	Julio
Presupuestos participativos	Fortalecer la capacidad de generar espacios de discusión y concertación de intereses y posiciones de los habitantes de Bogotá.	1	Virtual	Ciudadanía	Entre agosto y noviembre
Fortalecimiento del Ecosistema Digital de Bogotá.	Taller para articular el sector y la industria TIC, con los objetivos y metas de la Alcaldía de Bogotá, a través de la Consejería TIC.	1	Presencial	Sector e industria TIC	Septiembre
Transformación Digital desde la Academia	Articulación con las universidades de Bogotá, para fortalecer la estrategia de transformación digital en el Distrito.	1	Presencial	Universidades	Septiembre
Bogotá Territorio Inteligente desde lo público.	Articulación con las entidades públicas de la ciudad, para fortalecer la estrategia de transformación digital del Distrito Capital.	1	Presencial	Entidades cabezas de sector	Septiembre
Transformación Digital desde las localidades.	Talleres: visitaremos 4 localidades para fortalecer la estrategia del Distrito Capital, atendiendo las necesidades de los ciudadanos y las localidades de Bogotá.	4	Presencial	Ciudadanía	Octubre
Bogotá Territorio Inteligente para los ciudadanos	Taller con enfoque poblacional, para fortalecer la estrategia de la Alta Consejería Distrital de TIC, a partir de la cocreación ciudadana para el entendimiento de las problemáticas de la comunidad	3	Presencial	Ciudadanía	Noviembre
Transformación Digital en la Ciudad Región.	Fortalecimiento de la perspectiva de Transformación Digital, desde enfoque de Ciudad Región.	1	Presencial	Ciudadanía y representantes de la región	Diciembre

\*Nota: Campus party se desarrolla de manera conjunta con Fundación Universitaria del Área Andina y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los presupuestos participativos junto con la Secretaría de Gobierno.

## Cronograma Alta Consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación: 43 actividades

Actividad	Objetivo	#	Tipo de canal	Grupo de interés	Fecha
Sesiones de las mesas de participación efectiva de víctimas	Instancia válida de participación oportuna y efectiva de las víctimas ante la administración local y las entidades pertenecientes al SDARTV, en el diseño, implementación, ejecución y evaluación de la Ley 1448 de 2011, sus decretos reglamentarios y la normatividad distrital en los temas relacionados con asistencia, atención y reparación integral a víctimas.	24	Presencia l y virtual	Líderes y líderes	Por definir por las mesas
Mesa de reincorporación	Seguimiento de la implementación de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial - PDET y de los componentes relacionados con la reincorporación efectiva de excombatientes.	1	Presencia l y virtual	Concejo nacional de reincorporación, Agencia de reincorporación y normalización, Partido FARC, excombatientes en Bogotá, secretarías distritales, entre otros.	Por definir
Comité Distrital de Justicia Transicional - CDJT	Elaborar planes de acción en el marco de los planes de desarrollo a fin de lograr la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, coordinar las acciones con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas en el nivel departamental, distrital y municipal, articular la oferta institucional; entre otras.	3	Presencia l y virtual	Representantes de las mesas de participación efectiva de víctimas y entidades del SDARIV	Julio Septiembre Diciembre
Subcomités Distritales de Justicia Transicional	Instancias técnicas orientadas a generar espacios de discusión, construcción articulación y coordinación de las entidades del SDARIV, las víctimas y otros actores clave para el cumplimiento de los objetivos de la política.	7	Presencia l y virtual	Representantes de las mesas de participación efectiva de víctimas y del SDARIV Universidades	Julio (3) Agosto (1) Septiembre (1) Noviembre (1) Diciembre (1)
Comités Locales de Justicia Transicional - CLJT	Espacios mixtos de coordinación y articulación constituidos por el conjunto de entidades públicas distritales y nacionales en el nivel local, organizaciones privadas y la participación de las víctimas; encargados de ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas tendientes a la formulación de la política pública de prevención, protección, atención, asistencia, reparación integral y garantía de no repetición a víctimas del conflicto armado en cada localidad de Bogotá D.C., a través de un Plan de Acción Local- PAL.	7	Virtual		Julio

## Cronograma Gobierno Abierto: 44 actividades

Actividad	Objetivo	#	Tipo de canal	Grupo de interés	Fecha
Estrategia de difusión y posicionamiento del Modelo GABO	Presentación del modelo GABO: Coordinación, principios, ámbitos, roles, lineamientos, estrategias intersectoriales, plataforma GABO. Identificación de temas de interés para apertura de gobierno asociados a información y datos abiertos, innovación pública e incidencia ciudadana en retos de ciudad que aporten la definición de la estrategia metodológica para la formulación del Plan de Acción 2021.	24 talleres	Presencial virtual	Sociedad civil, consejos Distritales, academia y expertos, gremios económicos, CPL e instancias locales	Entre agosto y septiembre
Desarrollo de la estrategia de datos abiertos	Realizar un análisis y caracterización de datos abiertos de la entidad. Establecer un plan de administración, apertura y uso de datos abiertos consultado y retroalimentado con grupos de interés. Aprovechamiento y posicionamiento ciudadano de datos abiertos	10 sesiones		Sectores distritales y sociedad civil	Entre agosto y noviembre
Plan de Acción Intersectorial GABO 2021	Realizar ejercicios y consultas ciudadanas, para establecer los compromisos que estructurarán el Plan de Acción Intersectorial de Gobierno Abierto para el año 2021, en donde los diferentes sectores en diálogo con la ciudadanía y la sociedad civil discutan las acciones que se consideren estratégicas para adelantar durante el año.	10 reuniones		Sectores distritales y sociedad civil	Entre noviembre y octubre

### Cronograma Subsecretaría técnica: 8 actividades

Actividad	Objetivo	#	Tipo de canal	Grupo de interés	Fecha
Lanzamiento y puesta en marcha de IBO	Dar a conocer la estrategia de innovación pública en el marco de Gobierno Abierto	1	Presencial y virtual	Academia, Entidades Nacionales, Entidades Distritales, Organismos Internacionales, Organizaciones no Gubernamentales, Concejo, Veeduría, entre otras	Octubre
Lanzamiento e implementación de la ruta de integridad	Promover la cultura de integridad como un pilar de la transparencia al interior del Distrito	1	Virtual	Entidades Distritales, Organizaciones no Gubernamentales, Veeduría, entre otras	Sept.
Activación de la Transparencia	Generar acciones individuales, institucionales y ciudadanas de sensibilización sobre la transparencia y el compromiso público para desarrollarla	1	Presencial y virtual	Ciudadanía, academia, Entidades Nacionales, Entidades Distritales, Organismos Internacionales, Organizaciones no Gubernamentales, Concejo, Veeduría, entre otras.	Agosto
Laboratorio de teletrabajo	Promover espacios de cocreación para dar solución a los retos del teletrabajo distrital	1	Virtual	Entidades Distritales, Veeduría, entre otras	PD
Publicación del tablero de gestión	Dar apertura a datos de la gerencia pública distrital	1	Virtual	Ciudadanía, academia, Entidades Nacionales, Entidades Distritales, Organismos Internacionales, Organizaciones no Gubernamentales, Concejo, Veeduría, entre otras.	Agosto
Exposiciones virtuales	Difundir el patrimonio documental de la ciudad	PD	Virtual	Ciudadanos, investigadores y academia	Sept.
Conversatorios sobre colecciones históricas		PD	Virtual		Octubre
Apertura de la imprenta Distrital	Reabrir la imprenta Distrital para la publicación de documentos del Distrito	PD	Por definir	Por definir	Por definir

### Cronograma Subsecretaría servicio a la ciudadanía: 2 actividades

Actividad	Objetivo	#	Tipo de canal	Grupo de interés	Fecha
Facebook Live avances en el servicio a la ciudadanía	Brindar información relevante a la ciudadanía respecto a los avances en materia de servicio a la ciudadanía	1	Virtual	Ciudadanía	Noviembre
Facebook Live SuperCADE virtual y CLAV virtual	Contar a la ciudadanía los servicios y trámites con los que cuenta el SuperCADE virtual y el nuevo CLAV virtual (para servicios dirigidos a población víctima)	1	Virtual	Ciudadanía	Por definir

## 11. Seguimiento y evaluación

La Oficina Asesora de Planeación realizará tres seguimientos durante la vigencia al Plan institucional de participación ciudadana (de acuerdo con el cronograma), consolidando las evidencias remitidas por las dependencias responsables, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía, los entes de control y demás partes interesadas, los avances y resultados de las acciones de participación, incluidos los compromisos que se hayan pactado.



En este sentido, se realizará un informe anual del Plan que analice su nivel de cumplimiento, las lecciones aprendidas y las buenas prácticas para tener en cuenta en el diseño del Plan de la siguiente vigencia.



Anexo 1. Encuesta  
**Encuesta: espacios de participación ciudadana**

Fecha

DD

MM

AAAA

Tema: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

Entidad u Organización que representa: \_\_\_\_\_

**Estimado(a) ciudadano(a):** agradecemos su asistencia y participación en este espacio. Esta encuesta pretende conocer su nivel de satisfacción frente al ejercicio de participación ciudadana desarrollado y así continuar mejorando para usted. Por favor, **marque con una X** la respuesta que más se ajuste a las siguientes preguntas y a su opinión:

<b>1. ¿Tuvo acceso a información sobre el tema tratado antes del evento?</b> a. Sí ___ b. No ___	<b>7. ¿Las preguntas que hicieron las personas fueron respondidas?</b> a. Sí ___ b. No ___
<b>2. ¿Cómo se enteró del evento?</b> a. Página web ___ b. Correo electrónico ___ c. Invitación ___ d. Otro. ¿Cuál? _____	<b>9. ¿Considera que estas actividades permiten el diálogo con la ciudadanía?</b> a. Sí ___ b. No ___
<b>3. Considera que el tiempo que duró el espacio de diálogo fue:</b> a. Muy largo ___ b. Suficiente ___ c. Insuficiente ___	<b>10. Después de este ejercicio, su percepción de la gestión de la Entidad:</b> a. Mejoró ___ b. Empeoró ___ c. Si se mantuvo igual indique cuál (excelente, buena, regular, mala) _____
<b>4. La información brindada fue:</b> a. Clara ___ b. Confusa ___	<b>11. ¿Volvería a participar en otro espacio de participación ciudadana?</b> a. Sí ___ b. No ___
<b>5. ¿La información presentada responde a sus intereses?</b> a. Sí ___ b. No ___	<b>12. ¿Qué temas sobre la gestión de la Secretaría General le gustaría que se trataran en espacios de participación ciudadana?</b>
<b>6. ¿Las personas pudieron brindar sus observaciones, preguntas y sugerencias?</b> a. Sí ___ b. No ___	

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

*Nota: Incluir párrafo de tratamiento de datos personales.*

## Anexo 2. Canales para atención, trámites y servicios

### Tabla 4. Canales presenciales

Canales presenciales				
Sede	Tipo de servicio	Dirección	Horario de atención	Teléfono
Sede principal Secretaría General	Administrativo y punto de radicación	Carrera 8 # 10 - 65	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	3813000
Archivo de Bogotá	Atención al ciudadano	Calle 6 B # 5-75	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	3813000 ext. 4113 - 4117
Imprenta Distrital	Atención al ciudadano	Calle 11 Sur # 1 - 60 Este	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	3813000 ext. 5010
Alta Consejería Distrital TIC	Administrativo	Carrera 8 # 12 - 21 Piso 11 Edificio Restrepo		3813000 ext. 3050
Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación - Sede Principal	Sede principal Administrativo	Carrera 8 # 10 - 65	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	3813000
	Sede alterna Administrativo	Carrera 8 # 12 - 21 Piso 9 Edificio Restrepo	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	3813000 ext. 2000 – 2001
Centro de memoria, paz y reconciliación	Atención al ciudadano	Carrera 19B # 24-86	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	3813000
Canales presenciales para trámites y servicios				
SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN		
SuperCADE Suba	Avenida Calle 145 # 103B-90	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.		
SuperCADE Calle 13	Avenida Calle 13 # 37-35	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.		
SuperCADE Bosa	Avenida Calle 57R Sur # 72D-12	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.		
SuperCADE CAD	Carrera 30 # 25-90	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.		
SuperCADE 20 de julio	Carrera 5A # 30D-20 Sur	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.		
SuperCADE Américas	Avenida Carrera 86 # 43-55 Sur	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.		
SuperCADE Engativá	Transversal 113B # 66 - 54	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.		
SuperCADE Social	Diagonal 23 # 69A - 55, módulo 5, Local 124	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.		
CADE La Victoria	Diagonal 37 Sur # 2-00 Este	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.		
CADE Fontibón	Diagonal 16 # 104-51 Centro Comercial Viva Fontibón	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.		

CADE Bosa	Carrera 77J # 63-53 Sur	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
CADE Tunal	Carrera 24C # 48-94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58,59 y 60	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
CADE Servitá	Calle 165 #7-52	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
CADE Plaza de las Américas	Carrera 71D # 6-94 Sur C.C. Plaza de las Américas Local 1132-1134	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
CADE Los Luceros	Carrera 17F # 69-50 Piso 2	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
CADE Kennedy	Calle 36 Bis Sur # 78k-40	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
CADE Candelaria	Calle 60 A Sur # 20-80	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
CADE Yomasa	Calle 78 Sur # 14-55	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
CADE Suba	Calle 147B # 91-66 Piso 2	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
CADE Santa Helenita	Carrera 84 Bis # 71B – 53	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
CADE Muzú	Carrera 51F # 43 - 50 Sur	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
CADE Chicó	Carrera 16 # 90 – 06	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
CADE Toberín	Carrera 21 # 169 - 62 Centro Comercial Stuttgart Local 118	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

		Recaudos (Banco Popular): lunes a viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. - 1:00 p.m.	
CADE Santa Lucía	Avenida Caracas # 41B - 30 Sur	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Reval): lunes a viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. - 1:00 p.m.	
CADE Patio Bonito	Carrera 87 # 5B – 21	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m. - Recaudo (Banco Colpatria): lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado: 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	
CADE La Gaitana	Transversal 126 # 133 – 32	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.	
Centros locales de atención a víctimas - CLAV			
SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	TELÉFONO
CLAV Suba	Transversal 126 # 133 - 32 Barrio La Gaitana	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	3813000 ext. 4627
CLAV Punto de atención terminal	Calle 22C # 68F – 37 Módulo 5 of. 103	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	4280012
CLAV Patio Bonito	Carrera 87 # 5B - 21	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	3813000 ext. 4623 - 4520065
CLAV Chapinero	Calle 63 # 15 - 58	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	3813000 ext. 4624 - 3461716
CLAV Engativá	Transversal 113b # 66 – 51	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	3813000 ext. 4314 - 4316
CLAV Bosa	Calle 69A Sur # 92 - 47	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	3813000 ext. 4628 - 4629
CLAV Rafael Uribe Uribe	Calle 22 Sur # 14A - 99	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	3813000 ext. 4620
CLAV Ciudad Bolívar	Carrera 17F # 69A – 32 Sur	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	3813000 ext. 4632 - 4520065
CLAV Sevillana	Calle 44D Sur # 72 - 13	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	3813000 ext. 4631

Fuente: Secretaría General, marzo de 2020

Adicionalmente, la Secretaría cuenta con los RapiCADE, para conocer su ubicación se puede llamar a la línea 195 o acceder al siguiente link:

<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-atencion-ciudadania/espacios-fisicos>



## Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá. *Decreto por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital*. [Decreto 503 de 2011].

Departamento Administrativo de la Función pública. *ABC de la Ley 1715 de 2015*. 2017.

Departamento Administrativo de la Función pública. *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3*. 2019.

Instituto Distrital de la Participación y acción Comunal – IDPAC. *Instancias de participación*. Página web consultada en 2020.

Secretaría General. *Guía de ajuste del sistema integrado de gestión distrital. Tomo II. Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1*. 2019

### Control de cambios del documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jacqueline Colmenares Rodríguez Javier Andrés Ruiz Torres Juan Sebastián Moreno Galindo Ximena Hernández Herrera Héctor Helí Cruz Pulido Freddy Martínez	Alexandra Cecilia Rivera Pardo	Margarita Barraquer Sourdis
Equipo Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Secretaria General
Versión 1. Abril de 2020		
Versión 2. Junio de 2020		