

## Anexo 1

### DIAGNÓSTICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – IDEAM 2017

En noviembre de la vigencia anterior, se realizó la última evaluación de la Estrategia de Participación ciudadana 2017. Se encontró que esta fue el resultado de un trabajo mancomunado entre los grupos de Comunicaciones, Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación. Igualmente, que hubo un cumplimiento de un 83%, pues de las 23 actividades contempladas, se logró el desarrollo satisfactorio de 17 de ellas, evidenciándose así una implementación efectiva de la estrategia.

Así mismo, se halló que, gracias a implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana, la información emitida por las diferentes áreas del instituto, se logró impactar a más de 53 mil personas de los distintos grupos de valor o partes interesadas.

Entre las actividades de la estrategia en 2017 estuvieron la Medición del índice Nivel de Satisfacción al Usuario (NSU), el Monitoreo y seguimiento de la degradación de Suelos por Erosión y Salinización, la Capacitación a Cars sobre SNIF, el Inventario Forestal Nacional, SIAC, y el Foro Perspectivas de Servicios Climáticos, entre otras.

Dentro de los logros alcanzados estuvieron el dar a conocer la entidad y sus productos, la observación más certera del nivel de satisfacción de los funcionarios del instituto y la posibilidad de implementar acciones de mejora, que se ven reflejadas en el aumento y optimización de la atención del usuario, la entrega de información misional del IDEAM a la ciudadanía y grupos de valor para servicio del país y la sociedad en general.

Por otro lado, se pudo identificar que la falta de infraestructura tecnológica y de presupuesto, así como la gran demanda de información a la entidad, fueron las principales razones que impidieron el cumplimiento pleno de todas las actividades previstas en la vigencia anterior.

La Estrategia se implementó mediante distintas actividades y escenarios, donde se socializaron temas inherentes al instituto como: "Congreso Internacional de Páramos y Ecosistemas de Montaña", realizado en julio, durante el cual el IDEAM participó activamente con un stand en donde se contó con la presencia de más de 1500 personas, las cuales acudieron a la información que emite el Instituto. Por lo que se tuvo la oportunidad de socializar con diferentes públicos y se pudo evidenciar que el Instituto cuenta con gran acogida por su buen nombre y por la calidad de información que produce y que permite la toma de decisiones en diferentes sectores, instituciones, entidades y organizaciones sociales.

La Estrategia fue aplicada por todas las dependencias de la entidad, servidores públicos, líderes de procesos y en general por todos los colaboradores que hacen parte del IDEAM y estuvo direccionada hacia la ciudadanía en general. La estrategia propuesta fue divulgada, coordinada y articulada con ciudadanos y grupos de valor, quienes hicieron aportes para el diseño de políticas, planes y programas que son competencia del IDEAM, se promovió la participación de manera activa en el proceso de toma de decisiones, lo que se tradujo en una gestión efectiva del Instituto. En el Congreso también se evidenció la participación de la Academia y de estudiantes quienes manifestaron su interés de poder pertenecer a la institución. Así mismo, investigadores de varias entidades públicas mostraron entusiasmo por las publicaciones que ha desarrollado el Instituto, en materia de Políticas de Cambio Climático.

El alcance de la estrategia se aplicó tal como fue planteado, las actividades se divulgaron en las diferentes áreas misionales del IDEAM, así como la Estrategia de Participación Ciudadana y de rendición de cuentas, igualmente se le hizo seguimiento a lo largo del año, mediante reuniones periódicas y con distintos medios de verificación, diseñados para implementarse durante cada una de las actividades definidas en las áreas misionales y que involucraban la participación de la ciudadanía y los grupos de valor.

Entre los medios de verificación se aplicaron encuestas de Satisfacción, mediante las cuales los participantes tuvieron la posibilidad de incidir en la toma de decisiones de la entidad, haciendo sugerencia de mejora, por ejemplo, en el acceso a la información que genera la institución.

Enmarcados en la celebración del Día del Servidor Público se convocó a los funcionarios del IDEAM a participar en la capacitación de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, durante la cual se contó con la participación de las diferentes Áreas Operativas y se presentaron los diferentes procesos participativos con los que cuenta el instituto, se dio a conocer la Estrategia de Participación Ciudadana y se habló de la importancia de la Rendición de Cuentas.

Uno de los espacios más importantes de participación ciudadana del instituto es la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, durante esta actividad se promovieron y propiciaron diversas herramientas y canales para garantizar la participación de los ciudadanos, tanto para los invitados, como para quienes hacen seguimiento a través de las redes sociales y medios de comunicación. Los ciudadanos pudieron hacer preguntas a través de RRSS y a lo largo del evento. Cabe destacar, la buena participación que hubo de ciudadanos representativos de los distintos grupos del valor del IDEAM.

Durante la audiencia se identificó que la entidad formuló acciones encaminadas a publicar información en su página web, dirigida a sus grupos de valor (ciudadanos, organizaciones públicas o privadas), sobre su gestión, resultados y cumplimiento de

sus metas, de acuerdo a lo establecido en la normatividad, dándole cumplimiento a los principios de calidad, disponibilidad, oportunidad y en lenguaje comprensible.

También se evidenció que la entidad formuló acciones encaminadas a la publicación de información sobre su gestión, resultados y cumplimiento de sus metas, en otros medios (impresos, cartelera, videos, radio, televisión, redes sociales, archivos electrónicos, entre otros), a sus grupos de valor (ciudadanos, organizaciones públicas o privadas), según lo establecido en la normativa vigente. También se constató que el IDEAM desarrolló acciones de diálogo mediante espacios de participativos (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías), donde se mantuvo contacto directo con la población objetivo.

### **Realizó**

Nubia Mendoza Lobo

Grupo de Atención al Ciudadano

## **EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

### **CONCLUSIONES 2017**

- Los responsables de la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana, así como la emisión de las conclusiones de la misma, estuvo a cargo del Grupo de Comunicaciones, el documento se entregó en el mes de noviembre de 2017.
- La estructuración de la Estrategia correspondió a un trabajo conjunto entre las dependencias de Comunicaciones, Atención al Ciudadano y Planeación.
- La Estrategia de Participación Ciudadana contemplaba 23 actividades, de las cuales se desarrollaron satisfactoriamente 17, lo cual corresponde a un 83 por ciento de cumplimiento.

- La cifra de cumplimiento denota una implementación efectiva de la Estrategia establecida a partir del mes de abril de 2017.
- Gracias a la puesta en marcha de la Estrategia, la información emitida por las diferentes áreas logró impactar a más de 53 mil personas (partes interesadas).
- Dentro de las principales actividades desarrolladas a través de la Estrategia están: Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, Medición del índice Nivel de Satisfacción al Usuario (NSU), Monitoreo y seguimiento de la degradación de Suelos por Erosión y Salinización, Capacitación a Cars sobre SNIF, Inventario Forestal Nacional, SIAC, Foro Perspectivas de Servicios Climáticos, entre otras.
- Entre los logros alcanzados se pueden referenciar los siguientes: dar a conocer a la entidad y sus productos, observar el nivel de satisfacción de los funcionarios del instituto y poder tomar acciones de mejora, los cuales se ven reflejadas en la atención del usuario, entregar información misional del IDEAM al servicio el país y la sociedad, entre las principales.
- Cabe destacar las causas por las que no se cumplieron algunas de las actividades, por ejemplo, por falta de infraestructura tecnológica o por falta de presupuesto, así como la abundante demanda de divulgación de información por parte de la entidad, que impidieron contar con el tiempo para realizar la actividad.

Ivonne Maritza Vargas Padilla

Coordinadora - Grupo de Comunicaciones

IDEAM