



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE**

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROCESO: Servicio al Ciudadano

DS-A-SCD-15

Versión 2

20/12/2022

MADSIG
Sistema Integrado de Gestión



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO NORMATIVO	3
3. OBJETIVOS.....	5
4. ALCANCE	5
5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	6
6. ESCENARIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA.....	7
6.1 DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCION	7
7. ESPACIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA.....	9
7.1 Canales de comunicación utilizados para convocar a la ciudadanía	11
7.2 Lineamientos para la Capacitación previa al desarrollo de los eventos tanto virtuales como presenciales.....	11
8. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS PARA LAS ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	12
8.1 Definir el tema.....	12
8.2 Definir el objetivo y el alcance.....	12
8.3 Identificar los actores o grupos de interés.....	13
8.4 Determinar el tipo de espacio de participación	13
8.5 Realizar convocatoria	13
8.6 Desarrollar el espacio de participación	13
8.7 Sistematizar la información	14
8.8 Seguimiento	14

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, busca por medio de este documento informar y dar a conocer los diferentes espacios que habilita el Ministerio, en los cuales los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas, teniendo presente los siguientes principios:


- Transparencia
- Rendición de cuentas
- Participación
- Colaboración Ciudadana
- Acceso a la Información

Así mismo, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible busca dar a conocer sus diferentes canales de atención y mecanismos de participación ciudadana implementados en la Entidad, esto con el fin de identificar las expectativas, necesidades y particularidades de los ciudadanos e implementar estrategias y acciones de mejora continua que garanticen la excelencia en la calidad del servicio con vistas a un bien común.


2. MARCO NORMATIVO

Aquí se relacionan las principales normas que constituyen el marco de la participación ciudadana.

NORMA	FUNDAMENTO
Constitución Política de Colombia de 1991	<p>Artículo 20 Derecho de toda persona recibir información veraz e imparcial.</p> <p>Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</p> <p>Artículo 74 Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.</p> <p>Artículo 79 “La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)”.</p>

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

NORMA	FUNDAMENTO
	Artículo 270 “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 99 de 1993	ARTÍCULO 13.- El Consejo Nacional Ambiental. Para asegurar la coordinación intersectorial a nivel público de las políticas, planes y programas en materia ambiental y de recursos naturales renovables, créase el Consejo Nacional Ambiental. ARTÍCULO 69.- Del Derecho a Intervenir en los Procedimientos Administrativos Ambientales. ARTÍCULO 74.- Del Derecho de Petición de Informaciones. ARTÍCULO 76.- De las Comunidades Indígenas y Negras. La explotación de los recursos naturales deberá hacerse sin desmedro de la integridad cultural, social y económica de las comunidades indígenas y de las negras tradicionales, de acuerdo con la Ley 70 de 1993 y el artículo 330 de la Constitución Nacional, y las decisiones sobre la materia se tomarán, previa consulta a los representantes de tales comunidades.
Ley 190 de 1995	Artículo 58º.- Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
Ley 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones
Ley 489 de 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 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

NORMA	FUNDAMENTO
Decreto 1382 de 2000	Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 2641 de 2012	Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al ciudadano.
Conpes 3650 de 2010	Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos


3. OBJETIVOS

- Brindar acceso a información, trámites y servicios a través de diferentes canales de interacción entre la Entidad y la ciudadanía sobre asunto ambientales, de desarrollo sostenible y mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía desde la competencia del Sector.
- Brindar y promulgar los diferentes espacios de participación ciudadana (ferias, talleres, diálogo, reflexión, cooperación etc.) que realiza la Entidad, teniendo como objetivo principal el acercamiento ciudadano a los asuntos públicos que maneja el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, incluyendo de forma activa a los grupos de interés del ministerio.

4. ALCANCE


El desarrollo de este plan contempla todas las dependencias que dentro de sus labores presentan actividades constantes con la ciudadanía, las cuales tienen como propósito el fortalecer los distintos mecanismos y canales de participación ciudadana que ofrece el ministerio, por medio de sus distintos recursos de información y demás servicios para la atención al ciudadano que tiene la Entidad, tales como: página web; sistema de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias; Ventanilla Única de Correspondencia, Centro de Contacto Ciudadano, buzones, Centro de Documentación, entre otros. estos están dispuestos para una participación más activa, inclusiva y transparente.

Es por ello que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función primordial para la ejecución de su misión y se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios, sin ningún tipo de distinción injustificada.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **CONSULTAS:** Estas solicitudes pueden ser escritas o verbales se generan ante la Entidad acerca de una materia que sea de sus atribuciones o competencias.
- **PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 o el Decreto 1166 de 2016, sin que sea necesario invocarlo.
- **DENUNCIA:** Es un mecanismo a través del cual cualquier persona puede dar noticia a las autoridades sobre la comisión de un delito o falta.
- **QUEJA:** Es la acción o expresión ya sea escrita o verbal que tiene un ciudadano ante un disgusto o insatisfacción con la conducta de un servidor público o persona natural que maneja una función estatal.
- **RECLAMO:** Es cualquier expresión mediante la cual el ciudadano hace saber que la administración le viola un derecho o amenaza con hacerlo, por la deficiente prestación del servicio.
- **SUGERENCIA:** Es aquella expresión que manifiesta un ciudadano donde busca colaborar con el mejoramiento de los servicios que presta la entidad.
- **RENDICION DE CUENTAS:** Es la acción, como deber legal y ético que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, manejo y rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.
- **ACCION DE CUMPLIMIENTO:** Es la acción que tiene derecho todo ciudadano o funcionario de acudir a la autoridad judicial en búsqueda de exigir el cumplimiento de la ley o acto administrativo que está omitiendo la entidad esta se encamina a realizar la efectividad de las leyes y actos administrativos.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

- **ACCIÓN DE TUTELA:** El mecanismo por el cual todo Ciudadano pueden Solicitar ante los jueces protección inmediata a sus Derechos fundamentales, cuando estos son amenazados por un acto u Omisión de la entidad o individuo en Circunstancias establecidas por la ley.
- **AUDIENCIAS PÚBLICAS:** Son foros abiertos a la ciudadanía, convocados por la administración pública con el fin de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública
- **TRÁMITE:** Es una serie de trámites o actos regulados que los ciudadanos deben seguir para obtener o modificar derechos, cumplir obligaciones o realizar actos reglados. Comienza con los ciudadanos que ponen en marcha instituciones públicas y termina con decisiones sustantivas administrativas.
- **VEEDURIAS CIUDADANAS:** Es el mecanismo democrático que permite a los ciudadanos y sociedad civil en general ejercer vigilancia sobre la gestión pública en el territorio.

6. ESCENARIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

El Ministerio dispone de distintos canales de participación ciudadana tales como, **presencial-telefónico-virtual**, los cuales buscan contemplar los espacios de participación de la ciudadanía brindando ayuda a las distintas necesidades que puede presentar, dando un servicio de calidad, inclusivo y respetuoso.

6.1 DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCION

- **Canal presencial:** Brinda atención y orientación sobre la información misional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a los ciudadanos. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, en la calle 37 No. 8 – 40.
- **Ventanilla única de correspondencia:** Es el canal presencial dispuesto por el Ministerio para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionados con el quehacer del Ministerio. Ver Gráfico 1

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	MADSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

Gráfico 1. Punto de atención al ciudadano



Fuente: UCGA,2022

- **Punto de atención Telefónico:** A través de este canal la ciudadanía puede obtener información sobre trámites, inquietudes, programas o información general que maneja la entidad.

Gráfico 2. Punto de atención telefónico

CANAL TELEFONICO


Conmutador: +57 6013323400

Línea gratuita nacional: 018000919301

Horarios: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

Fuente: UCGA,2022

- **Punto de atención (Virtual):** El Ministerio cuenta con distintos puntos de atención de manera virtual, tales como correo electrónico, chat institucional, WhatsApp y pagina institucional, estos canales brindan información de interés referente a la entidad (proyectos, políticas públicas, entre otras) así promueve el compromiso de participación en línea de la ciudadanía.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

Tanto el chat institucional como la línea de WhatsApp son canales de primer contacto, donde su objetivo es brindar una respuesta rápida a las diferentes dudas o peticiones que se pueda presentar de parte de la ciudadanía, esto con el fin de disminuir el trámite tanto para el ciudadano como para la entidad.

Gráfico 3. Punto de atención virtual

CANAL	DIRRECCIONES
Correo institucional	servicioalciudadano@minambiente.gov.co
Denunciar actos de corrupción	soytransparente@minambiente.gov.co
Notificaciones judiciales	procesosjudiciales@minambiente.gov.co
Whatsapp	+57 3102213891
Chat Institucional	www.minambiente.gov.co

Fuente: UCGA,2022

- **Redes sociales del Ministerio de Ambiente:** El Ministerio hace uso de las redes sociales para informar a los ciudadanos sobre los avances, noticias y actividades que se adelantan en el Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Para ello el Minambiente tiene cuentas en las siguientes redes sociales:

FACEBOOK: <https://web.facebook.com/MinAmbienteCo>

INSTAGRAM: <https://www.instagram.com/minambientecol/>

TWITTER: <https://twitter.com/minambienteco>


YOUTUBE: <https://www.youtube.com/user/minambientegov>

FLICKR: <https://www.flickr.com/photos/190806595@N03/albums>

7. ESPACIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Los espacios de participación ciudadana son los mecanismos con los que cuenta las personas para participar en la formulación de política del sector ambiente y desarrollo sostenible, el diseño de instrumentos y mecanismos estratégicos para su aplicación; así como la asistencia técnica y acompañamiento a los diferentes actores intervinientes.


En el Ministerio estos espacios permiten el acercamiento de la ciudadanía con la entidad a través de los diferentes encuentros que se realizan de forma presencial y virtual.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

Actualmente, se cuenta con los siguientes espacios de participación que satisfacen a las partes interesadas y aportan a la mejora institucional.

Tabla 1. Espacios de participación ciudadana

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	DESCRIPCIÓN
Veedurías ciudadanas	Es un mecanismo de control social, mediante el cual los ciudadanos y ciudadanas vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público.
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.
Ferias de servicio	Es un espacio que permite a las Entidades Públicas del Orden Nacional vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre servicios, trámites, programas y campañas; logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana, generando una imagen más favorable de la Administración Pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.
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.
Audiencia Pública	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 para atender oportuna y adecuadamente las problemáticas abordadas.
Instancias de Composición Mixta	Son las que están compuestas por representantes de la comunidad, sectores sociales o ciudadanos en general, grupos de interés, representantes de organizaciones sociales y servidores públicos.
Espacios Autónomos	Son aquellos en las cuales la ciudadanía se organiza y es el actor más importante. Las instituciones pueden participar en estas instancias en calidad de invitados, pero no hacen parte de la organización.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	DESCRIPCIÓN
Instancias de coordinación institucional	Sus funciones son de carácter técnico, consultivo y de recomendaciones a las autoridades correspondientes
Instancias legalmente constituidas con Grupos étnicos	Son escenarios de diálogo, interlocución a nivel Nacional, Regional o Local entre la Administración y los Grupos Étnicos (Pueblos indígenas, Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, Pueblo Gitano o Rrom) definidos y/o delimitados por la Ley.
Consulta previa	Espacio de participación de pueblos indígenas y los demás grupos étnicos de poder decidir sobre medidas (legislativas y administrativas) o proyectos, obras o actividades que se vayan a realizar dentro de sus territorios, buscando de esta manera proteger su integridad cultural, social y económica.


Fuente: UCGA y SEP 2022

7.1 Canales de comunicación utilizados para convocar a la ciudadanía

- Invitaciones físicas: Para los espacios de participación abiertos a los ciudadanos se envían invitaciones en papel a representantes de los diferentes grupos de interés del Ministerio, firmadas por el ministro.
- Correo masivo hacia público externo: Para los espacios de participación abiertos a los ciudadanos se envían invitaciones a representantes de los diferentes grupos de interés del Ministerio.
- Correo masivo hacia público interno: Se envían correos electrónicos a los servidores públicos del Ministerio para que puedan asistir de manera virtual o presencial.

7.2 Lineamientos para la Capacitación previa al desarrollo de los eventos tanto virtuales como presenciales

- Paso 1: El funcionario o contratista debe definir las necesidades.
- Paso 2. Definición de Objetivos del evento.
- Paso 3. Delimitar la metodología del evento, teniendo en cuenta si es un espacio virtual o un espacio presencial.
- Paso 4. Identificar el grupo de valor a quien va dirigida la actividad propuesta.
- Paso 5. De ser posible definir la preinscripción en caso de requerirse.
- Paso 6. Definir una pieza, invitación, video, podcast sobre la importancia y el mensaje clave que

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

se quiere lograr con el evento.

- Paso 7. Invitar a los asistentes para diligenciar los mecanismos de evaluación con los que cuenta el ciudadano para calificar el evento. Formato FM-GDS-02.

8. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS PARA LAS ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con el propósito de estandarizar las acciones de participación, establece lineamientos a las áreas o dependencias, para planear las acciones de participación, sin que dichas orientaciones metodológicas sustituyan las fases de diálogo establecidas por los operadores judiciales, la rutas metodológicas propias dispuestas por Decreto o Resolución del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la necesidad de avanzar en la formulación de la Política Nacional de Participación Ciudadana en la gestión ambiental. En este sentido, las orientaciones se definen de la siguiente manera:


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.

8.2 Definir el objetivo y el alcance

Se debe identificar cual es el objetivo de desarrollar el espacio de participación, teniendo en cuenta:

- **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.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

- **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

Para desarrollar acciones de participación en la Entidad, es de vital importancia conocer los grupos de valor que acceden a ella, razón por la cual, cada dependencia debe consultar el documento caracterización de usuarios 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.

8.4 Determinar el tipo de espacio de participación

Teniendo en cuenta el tema, el objetivo y los grupos de interés, se debe decidir el espacio de participación, teniendo en cuenta los planteados en la


Tabla 1 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. Para ellos se tiene en cuenta el contexto de los grupos participantes y el entorno.

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:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: DS-A-SCD-15

- **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

8.7 Sistematizar la información

Compilar la evidencia de los espacios de participación como, listados de asistencia, metodología empleada, temas, agenda, preguntas, respuestas, observaciones y compromisos, etc.

8.8 Seguimiento

Verificar que los compromisos adquiridos en los espacios de participación se cumplan e informen a los grupos de interés y participantes.