



Secretaría de
**Participación
y Desarrollo Social**

INFORME TECNICO EVALUACION DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA DE LA GESTION PUBLICA 2024



CARTAGENA CONTIGO
Cuéntanos sobre ti



Informe técnico evaluación de la estrategia de participación ciudadana de la gestión pública 2024

Febrero de 2025

Ana Milena Jimenez Tuñon

Secretaría de Participación y Desarrollo Social

Milady Nella Niño Orozco

Profesional Especializado 222 - 41

Secretaría de Participación y Desarrollo Social

Juan Carlos Romero Palacio

Asesor Externo

Secretaría de Participación y Desarrollo Social

Lilia S. Moreno Pajaro

Asesor Externo

Secretaría de Participación y Desarrollo Social

Willenson A. Martinez Olivas.

Asesor Externo

Secretaría de Participación y Desarrollo Social





Tabla de contenido

1. Introducción	4
2. Objetivos.....	4
2.1. Objetivo general.....	4
2.2. Objetivos específicos	4
3. Planeación de la Estrategia.....	5
4. Ejecución de la estrategia de participación ciudadana de la gestión pública ..	7
5. Evaluación de los canales de información utilizados para ejecutar la estrategia.....	9
6. Lenguaje Claro utilizado en la estrategia de participación ciudadana	10
7. Enfoque diferencial y territorial utilizado en la estrategia de participación ciudadana	12
8. Encuesta de satisfacción espacios de participación 2024.....	15
9. Recomendaciones.....	17



1. Introducción

La estrategia de participación ciudadana en la gestión pública tiene como objetivo principal fomentar la inclusión activa de los ciudadanos en la toma de decisiones, planificación, implementación y evaluación de políticas y proyectos públicos. Al abrir canales de diálogo y colaboración entre el gobierno y la sociedad, esta estrategia fortalece la transparencia, legitima las acciones gubernamentales y promueve un mayor compromiso de la población con el desarrollo de su comunidad.

La evaluación anual de esta estrategia es crucial para garantizar su eficacia y adaptabilidad. Permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los mecanismos de participación implementados. Además, aporta datos valiosos sobre el nivel de involucramiento de los ciudadanos y el impacto de su participación en los resultados obtenidos. Este análisis continuo asegura que las estrategias sigan siendo relevantes, inclusivas y alineadas con las necesidades y expectativas de la ciudadanía. De este modo, se fortalece no solo la gestión pública, sino también la confianza y el vínculo entre los ciudadanos y sus instituciones gubernamentales.

En virtud de lo anterior, la alcaldía de Cartagena de Indias realiza este informe técnico de evaluación de la estrategia de la participación ciudadana de la gestión pública, atendiendo las metodologías del Departamento Administrativo de la Función Pública.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Elaborar un documento técnico de evaluación de la estrategia de participación ciudadana de la gestión pública 2024, en cumplimiento a la normativa vigente sobre la materia y como ejercicio que conlleve a fortalecer sus procesos en el marco de la participación ciudadana reconociendo la importancia que tiene para esta administración el tema en mención.

2.2. Objetivos específicos

- Realizar un proceso de recopilación y análisis de la información con el fin de elaborar el documento técnico.
- Analizar en detalle las acciones que se desarrollaron en Participación Ciudadana, que sirve como diagnóstico y evaluación de la estrategia de participación ciudadana de la gestión pública 2024.



- A partir del análisis de la información y evaluar los resultados obtenidos en el desarrollo de la estrategia de participación ciudadana de la gestión pública en el año 2024 y documentar las buenas prácticas alcanzadas.
- Determinar si los medios o canales de comunicación utilizados han sido adecuados y accesibles para la población.
- Evaluar qué resultados tangibles se han obtenido gracias a la participación ciudadana y qué aspectos necesitan fortalecerse.
- Garantizar que las acciones tomadas como resultado de la participación sean visibles y comprensibles para los ciudadanos.

3. Planeación de la Estrategia.

La estrategia de participación ciudadana para la gestión pública 2024 de la Alcaldía de Cartagena de Indias fue diseñada de manera colaborativa con todas las dependencias de la entidad, buscando promover la interacción directa con la ciudadanía, grupos de valor e interés. A través de diversas modalidades de espacios participativos, como mesas de trabajo, ferias, encuentros de diálogos, foros, grupos focales, entre otros se busca garantizar un diálogo constante, fortalecer los vínculos de confianza entre la institución y la comunidad, para facilitar la incidencia y contribución del ciudadano en todos los ciclos de la gestión pública de la entidad contribuyendo al logro de los resultados institucionales y a la satisfacción de las necesidades y derechos de la ciudadanía y grupos de valor.

Con la participación de la mayoría de las dependencias de la entidad durante el año 2024, se establecieron inicialmente 65 espacios de participación a desarrollar en los diferentes ciclos de la gestión pública como ilustramos en la tabla #1, sin embargo, al final de la vigencia se ejecutaron más de 180 actividades superando las expectativas e impactando a todos los grupos de valor.

Dependencia	# Acciones de Participación por ciclo de la gestión Publica					Total
	# Diagnóstico participativo	# Formulación participativa	# Ejecución participativa	# Seguimiento y evaluación participativa	#Rendición de cuentas	
DADIS	1			3		4
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte		4				4
Escuela de Gobierno y Liderazgo	1	3	2	1		7



Grupo Transparencia Anticorrupción		1	1	1	1	3
Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	2			3	5	5
Oficina Asesora Jurídica		1				1
Oficina Asesora Jurídica / Oficina Asesora de Transparencia				1	1	1
Secretaria de infraestructura	1	1		1		3
Secretaria de Participación Ciudadana y Desarrollo Social (Grupo asuntos de la mujer y diversidad sexual)		1				1
Secretaria de Participación Ciudadana y Desarrollo Social (Oficina Juventud)			1	1		2
Secretaria de Participación Ciudadana y Desarrollo Social (Programa de Discapacidad)		2	1	1		4
Secretaria de Participación Ciudadana y Desarrollo Social (UFC)	2			1		3
Secretaria de Participación Ciudadana y Desarrollo Social (UFC) / Secretaria de Planeación	1			1		2
Secretaria de Participación Ciudadana y Desarrollo Social (Unidad Adulto Mayor)	1	4		2	1	7
Secretaria de Participación Ciudadana y Desarrollo Social - (Unidad infancia, juventud y familia)		2		2		4
Secretaria de planeacion distrital		1				1
Ventanilla Unica de atencion al ciudadano	1			1		2
(en blanco)						0
Secretaria de Participación Ciudadana y Desarrollo Social (Unidad Proyectos Productivos)	1		2			3
Gestión de Riesgos y Desastres	7	1				8
Total general	18	21	7	19	8	65



4. Ejecución de la estrategia de participación ciudadana de la gestión pública

De acuerdo con la información suministrada por las diferentes dependencias de la entidad, durante el 2024 se realizaron más de 180 espacio de participación ciudadana de la gestión pública donde se destaca el ejercicio de la formulación del Plan de Desarrollo 2024-2027, bajo el liderazgo del Alcalde Mayor Dumek Turbay Paz. Con un enfoque centrado en el bienestar y la calidad de vida de sus habitantes, este plan, titulado "Cartagena Ciudad de Derechos", le ha dado voz a la comunidad en un proceso participativo sin precedentes.

El Plan de Emergencia Social Pedro Romero (PES-PR), a través del subprograma Fortalecimiento Institucional, implemento la estrategia "Encuentros Barriales" como un mecanismo de participación ciudadana y rendición de cuentas en el Distrito de Cartagena. Esta estrategia con 24 encuentros y más de 3.200 personas, permitieron a la comunidad dialogar directamente con el Gobierno Distrital, manifestando sus inquietudes y problemáticas territoriales para la búsqueda de soluciones concertadas.



Gráfico n°1. Distribución por ciclo de la gestión pública



En la gráfica #1 se destacan los espacios de participación en los ciclos de diagnóstico y formulación participativa con 73% acumulado, lo cual es coherente con el ejercicio de formulación del plan de desarrollo 2024-2027. La programación del uso de los espacios de participación que registra una participación de 69.646 personas en representación de la ciudadanía, los gremios, las asociaciones, entidades públicas y privadas, los organismos de control entre otros; fue realizada según las actividades y necesidades de cada área de acuerdo con la misionalidad de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias.

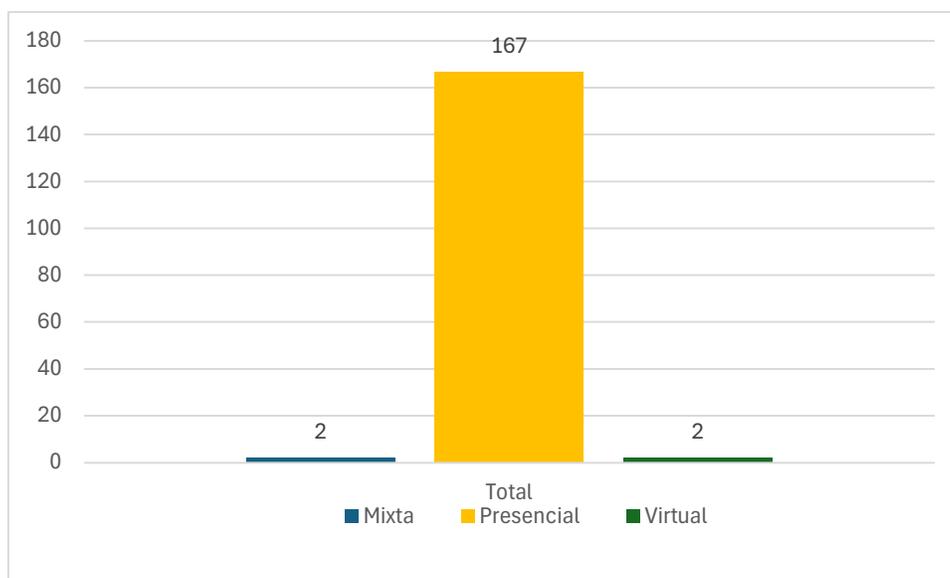


Gráfico n°2. Modalidad del espacio de participación.

La modalidad del espacio mas utilizado fue la presencial con 92,2% de las veces como se ilustra en la gráfica n°2.

A la pregunta si los espacios de participación fueron evaluados por parte de los participantes, solo al 6,63 % de ellos se les aplicó algún tipo de evaluación, lo cual nos da la oportunidad de generar los procesos de evaluación de dichos espacios y así conocer más información de la satisfacción de la ciudadanía frente a ellos, y tomar acciones de mejora necesarias.



5. Evaluación de los canales de información utilizados para ejecutar la estrategia.

Dentro de los canales de comunicación utilizados por las diferentes dependencias para promover sus espacios de participación durante el 2024 se destacaron las redes sociales y el correo electrónico como observamos en la gráfica n° 3.

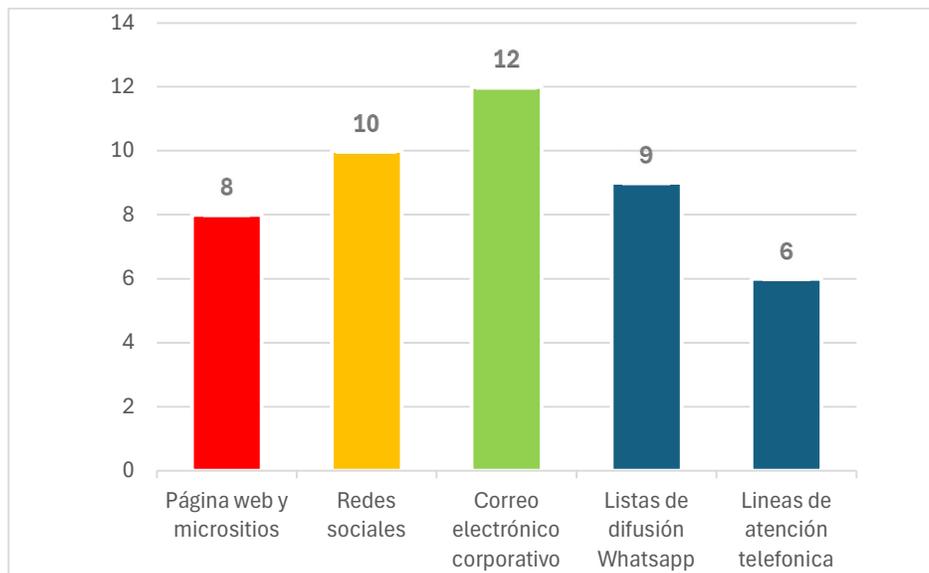


Gráfico n°3. Frecuencia de utilización de canales de comunicación para la promover la participación.

Por otro lado, la Calificación promedio de la efectividad del canal utilizado para la promoción de la participación coloca a las redes sociales como la más efectiva de las utilizadas, sin embargo, los demás canales registran un nivel muy efectivo dentro de la escala de efectividad.

0	1	2	3	4	5
nada	no tan	algo	muy	Extremadamente	

Escala de efectividad de los canales de comunicación

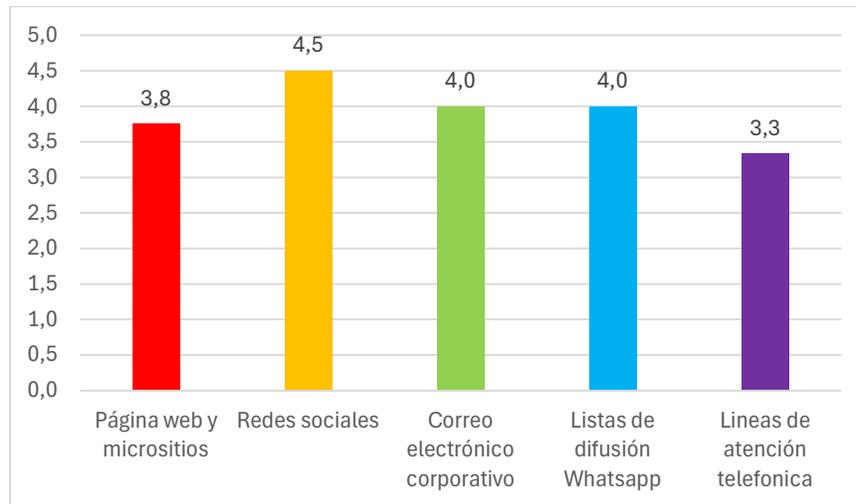


Gráfico n°4. Calificación promedio de efectividad del Canal de comunicación de la participación ciudadana.

6. Lenguaje Claro utilizado en la estrategia de participación ciudadana

El uso del lenguaje claro es importante porque disminuye errores, costos y cargas para el ciudadano y las entidades, reduce el uso de intermediarios; aumenta la eficiencia en la gestión; fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas; promueve la transparencia, la participación y la inclusión social. En este sentido esta son algunas de las acciones que la entidad reporta de enfoque de lenguaje en sus espacios de participación ciudadana durante el 2024:

- Desde Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT y en el marco del manejo de un lenguaje claro, técnico e incluyente, se implementaron estrategias que consideraron las características específicas de cada grupo de valor. En el caso de las personas en condición de discapacidad, se utilizó un enfoque respetuoso y preciso, refiriéndose a ellas según el tipo de discapacidad (física, de talla, cognitiva o sensorial), empleando términos como “ciudadanía en condición de discapacidad” para garantizar un trato inclusivo. Asimismo, en los procesos participativos con las Juntas de Acción Comunal, se integraron elementos diferenciales que reconocieran la diversidad de la población afrodescendiente, por ser mayoritaria en la ciudad, y de la población migrante, garantizando su inclusión en las dinámicas democráticas y en la formulación participativa de los planes viales, fortaleciendo así la representatividad y la equidad en los procesos.
- Desde el Instituto Distrital de Acción Comunal de Cartagena y del Caribe (IDACCC) desarrollamos una comunicación que se caracteriza por ser muy



sencilla y de rápida comprensión. En el encuentro Distrital De Acción Comunal que se realizó en Cartagena, una actividad sin precedentes en nuestra ciudad y con la que la Administración busca escuchar y unir a los líderes de las Juntas de Acción Comunal (JAC) para trabajar en bloque por un territorio más equilibrado y en progreso; en este se utilizó un traductor de señas para que todos tuvieran acceso a la información.

<https://www.instagram.com/reel/DDXdildviOb/?igsh=MW9zNDA1Z2swNjhocQ=>

- Desde Atención al Ciudadana y conforme a la experiencia, para la implementación de un lenguaje asertivo, incluyente y respetuoso con nuestro grupo de valor en los espacios de participación, hemos aplicado las siguientes estrategias:
 - a. Adopción del Manual de Atención al Ciudadano: El personal de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano se guía por este documento, que establece lineamientos claros sobre el uso de un lenguaje claro, específico y orientado a garantizar la comprensión de las respuestas por parte de los ciudadanos.
 - b. Capacitaciones periódicas: Se han llevado a cabo capacitaciones dirigidas al personal sobre comunicación asertiva y lenguaje incluyente, asegurando un trato respetuoso, empático y sin sesgos que puedan generar barreras en la interacción con los ciudadanos.
 - c. Promoción de un enfoque ciudadano: En cada interacción, se prioriza entender las necesidades del usuario, evitando el uso de tecnicismos innecesarios y utilizando un lenguaje sencillo y accesible que facilite la comprensión.
 - d. Retroalimentación constante: Se realiza seguimiento continuo al desempeño en atención al público, evaluando y ajustando prácticas comunicativas para asegurar que cumplan con los principios de asertividad e inclusión.

Estas estrategias han permitido que el personal brinde un servicio más eficiente y cercano, mejorando la experiencia de los ciudadanos en nuestras sedes físicas.

- Tanto en las socializaciones como en la comunicación por redes se tuvo en cuenta un lenguaje sencillo y claro, atendiendo la diversidad de las mujeres, por ejemplo: la utilización de interprete de señas en videos de convocatorias al proceso de elección del Consejo Consultivo de Mujeres. Asimismo, la página web de la Alcaldía donde se contaba con un botón de accesibilidad.



- La Secretaria Educación Distrital en sus espacios participación logró una buena relación humana y una comunicación exitosa para lograr una asertividad exitosa, esto pues se trata de la capacidad de comunicarse de manera respetuosa, positiva, oportuna y fluida, cuando es asertivo se expresa una opinión y sentimiento. pero siempre considerando los derechos propios y de los otros, evitando cualquier tipo de descalificación o enfrentamiento con el interlocutor.
- Durante la convocatoria, difusión e implementación de las mesas de Diagnóstico para la actualización del POT se implementó una serie de estrategias para garantizar el uso del lenguaje claro, incluyente y respetuoso mediante: (i) el diseño de piezas audiovisuales para la comunicación de los detalles de desarrollo de cada espacio de participación destacando el nombre, lugar, hora y objetivo, (ii) la elaboración de contenido multimedia de carácter pedagógico sobre los alcances e importancia de la participación en el POT, (iii) el uso de diapositivas con información relevante para la discusión antes de cada encuentro, y (iv) el diseño e impresión de una infografía con el objetivo, metodología y naturaleza de cada espacio de participación, el cual era socializado y validado con los participantes antes de iniciar cada espacio de trabajo. Así mismo, se conformó un equipo de trabajo interdisciplinario que acompañó la estrategia de participación mediante la elaboración de contenidos que incorporaran las particularidades de cada espacio, el diseño de un "instructivo de participación" para que los y las funcionarias se orientaran sobre la manera de abordar el desarrollo de cada mesa y la asistencia permanente a la ciudadanía que asistió a cada espacio para aclarar dudas y orientar paso a paso la metodología implementada.

7. Enfoque diferencial y territorial utilizado en la estrategia de participación ciudadana

El enfoque diferencial y territorial es la respuesta a un principio de justicia y equidad, frente a diferencias que deben ser examinadas. Reconoce la existencia de grupos poblacionales que, por sus condiciones y características étnicas, trascurrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más vulnerables y requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades, para disminuir situaciones de inequidad que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia.

En este sentido la Alcaldía distrital de Cartagena de Indias realizó esfuerzos en el desarrollo de espacios de participación ciudadana con enfoque su diferencial y



territorial, y entre los espacios reportados con enfoque diferencial tenemos entre otros:

- Desde el programa " Ciudadanía Diversa, Participativa y Propulsora de Desarrollo", en su proyecto de formación a la ciudadanía y promoción de la participación con enfoque inclusivo, diferencial y territorial, incluyendo grupos étnicos en Cartagena De Indias, la Escuela de Gobierno y Liderazgo desarrolló dos mesas de planeación y participación con población étnica en la zona insular y rural, donde los distintos grupos que participaron manifestaron las necesidades de sus territorios, también se desarrollaron tres (3) procesos de formación dirigido a los grupos étnicos.
- Desde la Gerencia de Espacio Público y Movilidad se realizaron los espacios de socialización de las ferias itinerantes desarrolladas en la vigencia que permitió la participación abierta a los diferentes grupos poblacionales, contado con una gran participación de mujeres adultos mayores de la diferentes localidades y actividades económicas. Por otro lado, se realizó un trabajo articulado con la Secretaria de Hacienda para el diseño e implementación de mobiliario urbano diferencial que responda a las necesidades específicas a los vendedores de frutas, coco y artesanías.
- Desde la Atención al Ciudadano se han implementado acciones que han contribuido a potenciar un servicio más incluyente, sensible y alineado con las necesidades tanto diferenciales como territoriales de los ciudadanos:
 - a) Accesibilidad e inclusión según la norma NTC 6047: Desde la Ventanilla Única de Atención, se han adecuado las instalaciones físicas conforme a los criterios establecidos en esta norma, garantizando accesibilidad y señalización para personas con discapacidades u otras condiciones que requieran atención diferencial. Estas adecuaciones buscan promover el goce efectivo de los derechos de todos los ciudadanos, respetando sus particularidades y necesidades.
 - b) Se han incorporado estrategias para una mejor comprensión de las dinámicas históricas y regionales de los territorios afectados por conflictos, identificando patrones comunes y diferencias entre las regiones. Este enfoque permite adaptar las acciones de participación y atención a las realidades específicas de cada territorio, asegurando que las soluciones propuestas sean pertinentes y sostenibles en su contexto particular.
 - c) Se han realizado capacitaciones al equipo de trabajo para fortalecer su comprensión de las particularidades culturales, sociales y económicas

de los territorios y grupos atendidos, fomentando un trato respetuoso y acorde a las necesidades de cada persona y región.

- d) Fomento de relaciones inclusivas: En los espacios de participación, se han promovido dinámicas que consideran las características diferenciales de los ciudadanos, permitiendo una interacción más equitativa y enriquecedora entre los diferentes actores, con el fin de construir soluciones colectivas y adaptadas a las realidades territoriales.
- Mujeres indígenas Campesinas y Mujeres Afro hicieron parte de esta Feria de los Mercado Campesinos lideradas por la Umata.



- "La estrategia de participación del Plan de Ordenamiento Territorial respondió a un enfoque territorial y multiactor cuyo propósito consistió en consolidar "Un Acuerdo por el bien común"; el cual fue concertado con el Consejo Territorial de Planeación (CTP), las Asociaciones de Juntas de Acción Comunal (ASOJAC), la Oficina Asesora para Asuntos Étnicos y el Instituto Distrital de Acción Comunal de Cartagena y el Caribe; así mismo, se promovió la participación activa de mujeres, jóvenes y personas pertenecientes a comunidades negras, afrodescendientes, raizales y palenqueras mediante la invitación directa con representantes de estos grupos poblacionales. El desarrollo de los espacios participativos buscó consolidar un proceso de construcción colectiva a través de la representación cartográfica del territorio con el fin de identificar necesidades, oportunidades, patrones y relaciones entre actores, así como la visión de ciudad desde aspectos económicos, socioculturales, ambientales, funcionales e institucionales, una



estrategia innovadora que reconoció la capacidad de agencia de la ciudadanía que vive, habita y conoce su territorio.

8. Encuesta de satisfacción espacios de participación 2024

Para el 2024 se realizó encuesta de caracterización de grupos de valor ciudadano en el cual se incluyeron preguntas enfocadas a conocer la experiencia del ciudadano en los espacios de participación realizados, a continuación, se resumen los aspectos más relevantes del ejercicio:

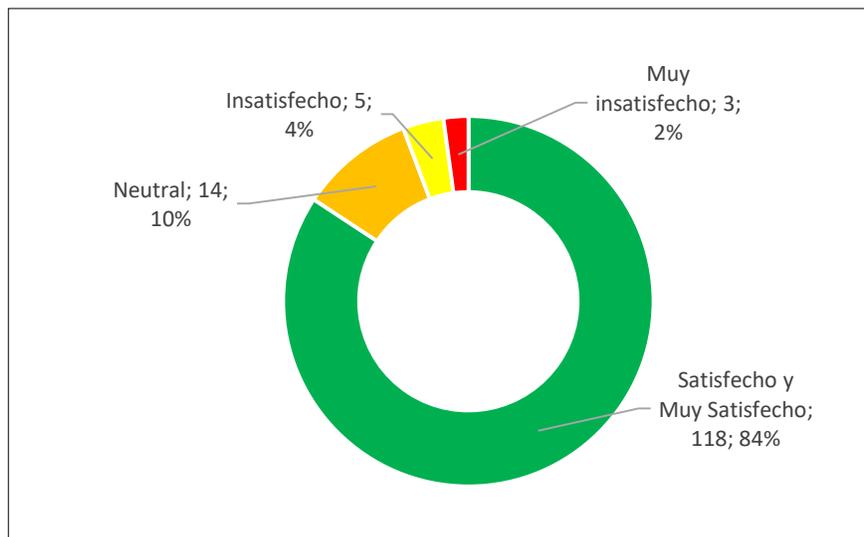


Gráfico n°5. Nivel de Satisfacción en los espacios de participación.

En cuanto a la calificación de la experiencia que tuvieron los ciudadanos encuestados en los espacios de participación el **84%** de ellos la expresan con “Muy satisfactoria o Satisfactoria”, un **10%** “neutral” y **6%** entre “insatisfechos y muy insatisfechos”. Si bien existe una buena percepción de los espacios de participación por parte del ciudadano, es interesante profundizar en las motivaciones de los que la califican por debajo de neutral con el fin atender sus inquietudes.

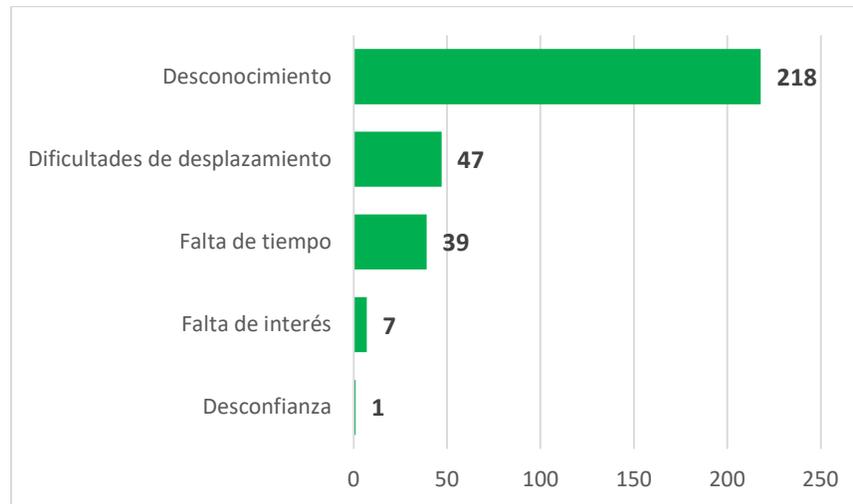


Gráfico n°6. Razones para la no participación en los espacios.

Los resultados también indican que el **31%** de las personas caracterizadas han participado en espacios destinados a la construcción y toma de decisiones. Esta distribución de la participación ciudadana en distintos espacios de interacción evidencia el interés y compromiso de los ciudadanos con los procesos participativos promovidos por la entidad. Sin embargo, el **69%** restante de personas caracterizadas que no han participado en los espacios de construcción y toma de decisiones promovidos por la Alcaldía, el **70%** indicó el desconocimiento como la principal razón, lo que evidencia la necesidad de mejorar la comunicación y difusión de estos espacios.

La dificultad de desplazamiento en los procesos participativos afectó al **15%**, reflejando limitaciones en la accesibilidad a las actividades, lo que resalta la necesidad de encontrar nuevas formas de motivar y atraer a los ciudadanos a participar activamente en la toma de decisiones.



9. Recomendaciones

- Los espacios de participación ciudadana se concentran la mayoría de los ejercicios en la fase de diagnóstico y formulación que comprenden el ciclo de la gestión pública, lo cual invita a promover y llevar a cabo más espacios de evaluación y seguimiento a través de actividades de control social y veedurías por parte de la comunidad.
- Fortalecer la estrategia de comunicación al interior de la entidad y al exterior de esta, para promover la estrategia y dar a conocer la importancia de la participación ciudadana en la gestión pública de la entidad.
- Seguir implementando acciones para el uso del lenguaje claro y el enfoque diferencial en los espacios de participación a diseñar.
- Institucionalizar los procesos de evaluación de los espacios participativos y así conocer más información de la satisfacción de ciudadanía frente a ellos, para tomar acciones de mejora necesarias.
- Fortalecer el acceso a toda la información de la entidad a través de los canales de comunicación tales como la página web (Menú Participa) y redes sociales para la promoción y garantía de la participación ciudadana.
- Es importante desarrollar tecnologías tales como plataformas de participación en planes, programas y proyectos que posibiliten la participación ciudadana y su incidencia en la gestión de la entidad.
- Es indispensable aprovechar el potencial creativo de los ciudadanos para el planteamiento de acciones de innovación y mejora, por ello se recomienda realizar y reportar todos los aportes de los ciudadanos en los diferentes espacios de diálogo.
- Es fundamental institucionalizar la planeación participativa en la entidad a través de planes, líneas estratégicas, proyectos, espacios fijos y frecuentes de concertación y diálogo con la ciudadanía para su incidencia en la gestión de la entidad; como también la formación constante y actualizada sobre participación ciudadana a funcionarios y contratistas.



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



CARTAGENA CONTIGO
Cuéntanos sobre ti

Secretaría de Participación y Desarrollo Social

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Secretariadeparticipacion@cartagena.gov.co

Tel. (575) 6411370 - 01 8000 965 500

Los Angeles, Calle 31 # 60A-144, Edificio Castellana Real

www.cartagena.gov.co



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias