



Universidad Internacional de La Rioja

Máster en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento

REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS QUE INTERVIENEN EN LAS FORMAS DE VINCULACIÓN AL PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA -PIPC- DEFINIDO POR LA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL EN LA LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE

Trabajo Fin de Máster presentado por: INGRID ANDREA CORTÉS RODRÍGUEZ

Titulación: MÁSTER UNIVERSITARIO EN INTERVENCIÓN SOCIAL EN LAS SOCIEDADES DEL CONOCIMIENTO

Director/a: Dr. Víctor Renobell

CATEGORÍA TESAURO: 3.3.5 Gestión Pública

RESUMEN

La finalidad del paradigma cualitativo - interpretativo es profundizar en el conocimiento y comprensión de porqué la vida social se percibe y experimenta tal como ocurre, el presente trabajo aporta varios elementos que deconstruyen y retroalimentan la concepción de participación ciudadana para la Secretaría de Integración Social desde las representaciones sociales de quienes participan en el Plan Institucional de Participación Ciudadana.

La metodología de investigación se desarrolló desde el análisis de fuentes secundarias de textualidades generadas por la ciudadanía mediante su participación.

Se estimó conveniente desarrollar el presente trabajo desde la perspectiva epistemológica subjetivista ya que tiene en cuenta como núcleo del concepto al sujeto humano de manera individual o general, y en este sentido como actores sociales, (Bautista, 2011), resultan de gran valor sus puntos de vista particulares para entender y reivindica las prácticas de participación ciudadana con incidencia, en pro de favorecer los estados democráticos y de animar hacia la buena práctica de gobierno abierto.

Enfoque de Investigación: Cualitativa.

PALABRAS CLAVES: Participación Ciudadana, Incidencia, Participación Política, Gestión Pública, Representaciones Sociales, Gobierno Abierto, Grupos de Interés.

ABSTRACT

The purpose of the qualitative - interpretative paradigm is to deepen the knowledge and understanding of why social life is perceived and experienced as it happens, the present work provides several elements that deconstruct and feedback the conception of citizen participation for the Secretariat of Social Integration from the social representations of those who participate in the Institutional Plan for Citizen Participation.

The research methodology was developed from the analysis of secondary sources of textualities generated by citizens through their participation.

It was considered convenient to develop the present work from the subjectivist epistemological perspective since it takes into account as a nucleus of the concept the human subject in an individual or general way, and in this sense as social actors, (Bautista, 2011), their points are of great value of particular view to understand and vindicate the practices of citizen participation with incidence, in favor of favoring the democratic states and of encouraging towards the good practice of open government.

Research Focus: Qualitative.

KEYWORDS: Citizen Participation, Advocacy, Political Participation, Public Management, Social Representations, Open Government, Stakeholders.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	9
1.1 JUSTIFICACIÓN	11
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 Objetivo General.....	12
1.2.2 Objetivos Específicos.....	12
1.3 Antecedentes	12
2. METODOLOGÍA DEL TFM	14
2.1 Metodología General del TFM.....	16
2.2 Técnicas de Investigación y sus características.....	19
2.3 Técnicas e instrumentos de recogida de datos	21
2.4 Descripción del Proceso de la Investigación desde el Análisis de Datos de fuentes secundarias.....	23
3. MARCO TEÓRICO DEL TFM	27
3.1 Principales aportaciones teóricas.....	31
3.2 Autores Principales.....	31
3.3 Teoría de las representaciones sociales.....	32
3.4 Modelos Internacionales de participación ciudadana.....	35
3.5 La nueva gobernanza.....	37
3.6 Entre la democracia representativa y la democracia participativa.....	37
3.7 Fortalecimiento o empoderamiento de la ciudadanía	38
3.8 Grupos de interés	41
3.9 Acciones de Participación: Integración en Acción	43
3.10 Acciones de participación: Un Café para Conversar	46
3.11 Comparativa con otros Planes Institucionales de Participación Ciudadana en entidades del Distrito.....	50
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	54
4.1 Análisis cualitativo.....	74
4.2 Tabulación de encuestas.....	76
5. CONCLUSIONES DEL TFM	78

6. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA	82
7. BIBLIOGRAFÍA	83
8. ANEXOS	86
8.1 Imágenes citadas en el estudio	
8.2 Imagen 1	
8.3 Imagen 2	
8.4 Imagen 3	
8.5 Imagen 4	
8.6 Imagen 5	
8.7 Imagen 6	
8.8 Imagen 7	
8.9 Imagen 8	
8.10 Imagen 9	
8.11 Imagen 10	
8.12 Imagen 11	
8.13 Imagen 12	
8.14 Imagen 13	
8.15 Imagen 14	
8.16 Imagen 15	
8.17 Imagen 16	
8.18 Imagen 17	
9. Tabulación encuestas de percepción Diálogos Ciudadanos 2017	
9.1 Datos 1	
9.2 Datos 2	
9.3 Datos 3	
9.4 Datos 4	
9.5 Datos 5	
9.6 Datos 6	
9.7 Datos 7	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación de las técnicas e instrumentos de investigación utilizados.....20

Tabla 2 Esquema general del proceso de la Investigación desarrollado desde el análisis de datos de fuentes secundarias.....22

Tabla 3 Matriz Reto y Propuestas de la Ciudadanía. Diálogos Ciudadanos. Integración en Acción.....24

Tabla 4. Matriz Necesidades y Posibilidades para la Ciudadanía. Plan de Acción Diálogos Ciudadanos. Integración en Acción.....24

Tabla 5. Matriz Necesidades y Posibilidades Ejecución de Acciones. Plan de Acción Diálogos Ciudadanos. Integración en Acción.....25

Tabla 6 Matriz captura de información grupos de interés e identificación de temas relevantes.....40

Tabla 7 Matriz priorización del poder de influencia.....42

Tabla 8 Metodología Metaplan para identificación de retos.....44

Tabla 9 Comparativa Planes institucionales de participación Ciudadana desde la formulación MIPG 2018.....52

Tabla 10 Matriz Consolidación de Retos y Compromisos Jornada mesas temáticas Vejez.....59

Tabla 11 Matriz Consolidación de Retos y Compromisos Jornada mesas temáticas Alimentación y Nutrición.....64

Tabla 12. Matriz Consolidación de Retos y Compromisos Jornada mesas temáticas de Primera Infancia.....70

Tabla 13 Matriz Consolidación de Retos y Compromisos Jornada mesas temáticas de Primera Infancia.....73

Tabla 14. Análisis de representaciones sociales acciones de participación Ciudadana.....74

Tabla 15. Sistematización Resultados encuesta diálogos ciudadanos.....76

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Datos Localidad Rafael Uribe Uribe.....	54
Gráfica 2 Datos Inversión Localidad Rafael Uribe Uribe.....	54
Gráfica 3. Proyecciones de Población adultos y adultas mayores en Rafael Uribe Uribe.....	55
Gráfica 4 Presencia de la SDIS en la localidad Rafael Uribe Uribe para el Adulto Mayor.....	59
Gráfica 5 Datos Nutrición Localidad Rafael Uribe Uribe	60
Gráfica 6 Presencia de la SDIS en la localidad Rafael Uribe Uribe para la Seguridad Alimentaria y Nutricional.....	65
Gráfica 7 Inversión de la SDIS en la localidad Rafael Uribe Uribe para la Seguridad Alimentaria y Nutricional.....	65
Gráfica 8 Proyecciones de Población de Primera Infancia en Rafael Uribe Uribe.....	66
Gráfica 9 Presencia de la SDIS en la localidad Rafael Uribe Uribe para atender Primera Infancia.....	71

INDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1 Proceso Participación Ciudadana en la SDIS.....17

Diagrama 2 Flujo de ejecución de espacios de participación.....18

Diagrama 3 Fundamentos de la participación ciudadana.....42

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la relevancia que tienen los procesos de participación ciudadana, en la construcción de propuestas que tengan incidencia en el desarrollo de la ciudad de Bogotá, la Secretaría Distrital de Integración Social (Secretaria Distrital de Integración Social, 2017) -SDIS- definió en el marco del proceso de direccionamiento político, el procedimiento de participación ciudadana, que expone los lineamientos del Plan Institucional de Participación Ciudadana -PIPC- y de los principales aspectos que considera la entidad son pertinentes para la instrumentalización de la participación ciudadana caracterizando específicamente las acciones de participación ciudadana institucionales, para lo que atañe al presente trabajo son precisamente las acciones de participación sobre las que se desarrolla el estudio de las fuentes secundarias como lo son: Integración en Acción desarrollado en el año 2017 y Un café para conversar en el año 2018.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación social tiene como propósito caracterizar las representaciones sociales sobre participación ciudadana de los grupos de interés que se han vinculado a las formas y dinámicas de la implementación del PIPC ya mencionados y que son objeto de estudio.

Mediante la identificación de estas representaciones se pretende aportar elementos de análisis a lo que en la práctica se concibe por los usuarios como participación y que genera tensiones en lo que busca realmente el PIPC en búsqueda del empoderamiento del rol como veedor ciudadano, pero también como ciudadano con un ejercicio de corresponsabilidad formada en el acceso no solo a los servicios sino como ciudadano que está llamado a aportarle al Estado mediante su participación, su voz, y su voto.

De otra parte, es la perspectiva teórica Interpretativista la que se considera pertinente para esta investigación ya que es usada en la interpretación de los hechos sociales, (Bautista, 2011), y privilegia todas las formas de expresión humanas, el contexto hace parte del elemento central en la interpretación de la realidad y para el caso en particular es en el contexto individual donde los grupos de interés expresan dialógicamente sus opiniones, necesidades, aportes y percepciones que construyen en conjunto sus representaciones sociales en un espacio participativo y de control social.

Entre las principales ideas que sostienen esta planificación está el innegable concepto de participación ciudadana y las diferentes conceptualizaciones y categorizaciones como escenario de contradicciones que en resumidas cuentas sostiene una práctica discursiva sin incidencia y unas representaciones alejadas de lo que democráticamente se puede concebir (Belalcazar,2015), es así como se presenta desde el análisis de la aplicación de los conceptos de participación ciudadana y la política pública dicha controversia. Como ya se hizo mención, se utilizará la experiencia ya desarrollada de un pilotaje de aplicación de una de las acciones de participación del PIPC en la localidad Rafael Uribe Uribe, durante el año 2017, y la continuidad de la implementación de acciones de participación durante al año 2018 como también la categorización de las representaciones sociales y los discursos de la población, que surgieron en estos espacios de diálogo y conversaciones públicas. La metodología utilizada en el presente trabajo es de tipo cualitativo.

En esencia al analizar las estrategias implementadas del Plan Institucional de Participación Ciudadana de la -SDIS- en la localidad Rafael Uribe Uribe, necesariamente se tuvieron que analizarlas técnicas grupales de discusión o debate como se conocen y de intervención de expertos dada la metodología de trabajo de debates públicos, diálogos, discusiones en grupo.

El concepto de estas técnicas grupales se estructura para recolectar opiniones detalladas y conocimientos acerca de un tema en particular, vertidos por los participantes seleccionados (Balzár, 2013); con el ánimo de captar la realidad social a partir del debate o la discusión en pequeños grupos (Caparrós, 2016).

1.1 JUSTIFICACIÓN

Existen bajos niveles de participación ciudadana, así como escasa incidencia política en la toma de decisiones de esta, (SDIS, 2016), en las que tanto, la información como la capacidad para ejercer control social y verificar la transparencia en la gestión pública han sido precarias, afectando las instancias de participación, la construcción democrática de lo público y la confianza de la ciudadanía en las acciones de las entidades distritales. Es por esto por lo que reviste importancia la implementación del mencionado plan y para el presente trabajo la pretensión de aportar elementos de análisis bajo la caracterización de las representaciones sociales que se construyen entorno a su aplicación, permitiendo hacer aportes a la toma de decisiones, las correcciones o retroalimentaciones al mismo mediante una metodología de tipo Cualitativa.

A continuación, unas preguntas que orientan la indagación y el planteamiento del problema y que en sí mismas revisten la importancia que tiene el tema planteado para la gestión pública de la Secretaria de Integración Social como para aportarle al Instituto Distrital de Participación Ciudadana -IDPAC- quien no ha dado una línea técnica específica como entidad rectora de participación en Bogotá a los planes institucionales de participación ciudadana que las entidades del distrito deben tener.

¿Cuáles son las representaciones sociales sobre participación ciudadana que construyen los grupos de interés que intervienen en las formas de vinculación al Plan institucional de participación ciudadana -PIPC- definido por la Secretaría Distrital de Integración Social en la localidad Rafael Uribe Uribe?, ¿Es el PIPC un instrumento que responde a la verdadera participación ciudadana?, ¿Sobre qué situaciones identifica la ciudadanía elementos participación ciudadana?, ¿A qué se deben la falta de interés de los grupos de interés para participar?, ¿Qué tan dispuestos están los beneficiarios de participar regularmente en las acciones institucionales de la Secretaria de Integración Social, más allá del beneficio que reciben?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Identificar las representaciones sociales que tienen los grupos de interés sobre la participación ciudadana en el marco del Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC- definido por la Secretaría Distrital de Integración Social en la localidad Rafael Uribe Uribe.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar si el Plan Institucional de Participación Ciudadana definido por la Secretaría de Integración Social es un instrumento que responde a la verdadera participación ciudadana.
- Interpretar qué situaciones identifica la ciudadanía como elementos de participación ciudadana.
- Establecer a qué se deben la falta de interés de los grupos de interés para participar.
- Determinar qué tan dispuestos están los beneficiarios de participar regularmente en las acciones institucionales de la Secretaria de Integración Social, más allá del beneficio que reciben.

1.3 Antecedentes

Dado que la mirada central de este análisis estará puesta en caracterizar las representaciones sociales que subyacen en la aplicación del Plan Institucional de Participación PIPC de la SDIS con la comunidad de familias beneficiarias de cuatro servicios sociales (Infancia, Vejez, Alimentación, Discapacidad), será necesario desarrollar algunos planteamientos teóricos que sirvan de ejes conceptuales sobre los que se apoya la lectura interpretativa del corpus.

Dando inicio, por modelos de participación ciudadana, se encuentran en el ámbito internacional, la Tesis Doctoral Modelos de Participación Ciudadana, una propuesta integradora, del Doctor José Miguel Ramírez Viveros dado que en el marco del presente diseño cobra vida el actual modelo de gobierno distrital con enfoque desde la gobernanza y el empoderamiento de la ciudadanía. Es así como se encuentra concordancia con algunos elementos claves de modelos de participación ciudadana en

el mundo que conforman el Modelo propuesto por la Secretaría de Integración Social desde el diseño de su Plan Institucional de Participación Ciudadana.

De otra parte, en el campo nacional algunos aportes de autores que sostiene éste diseño para la perspectiva de participación ciudadana, son los referentes teóricos centrales para el análisis de conceptos que desarrollaron Esperanza González, Fabio Velásquez, y Manuel Garretón para el tema de participación ciudadana, Norberto Bobbio para el asunto de la democracia representativa y André Noel Roth Deubel en materia de participación con incidencia en las políticas públicas, todos ellos desde el estudio como referente de análisis en el trabajo de estudios políticos, Análisis de los conceptos de participación ciudadana y políticas públicas: comparación entre política pública de participación ciudadana de Bogotá y Envigado (Belalcázar, 2015). De acuerdo con estos planteamientos, para el presente trabajo es evidente que el concepto de participación ciudadana remite a las comprensiones del campo de interrelaciones, conflictos, movilización social, negociaciones, transformaciones que se dan en el campo de la construcción de lo público en el contexto urbano, y las prácticas contradictorias al interior de la comunidad de la garantía procesos de gobernanza como se establece en el Plan de Desarrollo 2016-2020 Bogotá Mejor para todos.

Así mismo, se hace necesario analizar las dificultades que encierra la participación ciudadana y las diferentes instancias formales donde se desarrolla, para así potenciar la creación de escenarios participativos, y es precisamente el trabajo de estudios políticos de la Universidad Javeriana (Barrios, 2010), El Plan de Gestión Ambiental de Bogotá y los dilemas de la Participación Ciudadana, que para el presente diseño guarda estrecha concordancia.

Para finalizar, en conjunto este corpus permite conocer los distintos elementos que caracterizan el diseño y la implementación del PIPC, como también abordar problemáticas de la política pública, planteando de esta forma la manera en que se entiende e instrumentaliza la participación ciudadana y que a la larga se convierte en una de las tensiones de volver la Política Pública solo un medio de materialización de programas, instituciones sociales y demás.

2. METODOLOGÍA DEL TFM

El presente trabajo se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, este enfoque de investigación según LeCompte (2005), se define “como categorías de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adopta la forma de entrevista, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video, registros escritos de todo tipo” (p.21). Definición bajo la que se asume que cuando se trata de conocer cualidades del objeto de estudio en este caso, de los grupos de interés que participaron en el PIPC de la SDIS, se recurre a la investigación cualitativa. Uno de los fundamentos de este enfoque de investigación radica en la capacidad de observación de fenómenos cotidianos complejos (Maldonado, 2018), como lo son el sistema de valores, las costumbres de las personas, las creencias, los comportamientos de los individuos, las tradiciones, los comportamientos humanos de los grupos de interés y las comunidades en el contexto de su propia cultura.

Pertenece entonces este trabajo académico a los procesos de investigación social inscritos en el marco del estudio del hacer social; y es así como hace falta por definir el concepto de investigación que como menciona Castillo “es aquel proceso que se desarrolla con el fin de lograr conocimientos nuevos, generalmente orientados en el corto o largo plazo a la solución de problemas o a la satisfacción de necesidades”, (p. 36).

Teniendo en cuenta lo anterior; es para este proyecto relevante la metodología utilizada de corte cualitativo, ya que permitió analizar un fenómeno social como lo es la participación ciudadana con incidencia a través de la búsqueda de documentación existente, de información construida y obtenida mediante ejercicios dialógicos con la ciudadanía y de la gestión pública de una Entidad distrital cuyos servicios sociales propenden por aportarle a la mejora de la calidad de vida de sus participantes.

La primera técnica utilizada fue la búsqueda bibliográfica como primer factor de análisis, documentación y relación de rastreo de fuentes relacionadas con el contexto y conceptualización del trabajo, de la misma forma, por medio de técnicas e instrumentos que permitieron el análisis de datos cualitativos procedentes de textos que se asumieron como el propio objeto del análisis lo que supone análisis de conversaciones, de narrativas que contiene el texto que se produjo en la interacción de los diálogos y las conversaciones que permitieron develar las realidades y contextos investigados en los diferentes momentos en los que se aplicó el PIPC de la SDIS. Es

así como para este trabajo, se asume la investigación como una propuesta en la cual participaron todos los actores involucrados; tal como lo plantea Miguelez (2006), quien menciona que “la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica es aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (pág. 125).

Si bien en el corte de investigación cualitativa, para el desarrollo de este trabajo no se tuvo la participación en cada proceso del PIPC como agente investigadora; en el análisis cualitativo de datos, se reflejan indicios del aporte activo y transformación progresiva de los sujetos observados sobre el objeto de estudio particularmente en el contexto de la participación. Por tanto, éste enfoque de investigación desde el análisis de fuentes secundarias, permitió hacer construcción del conocimiento de la realidad sobre el objeto de estudio, en la detección de ventajas, dificultades, oportunidades y necesidades de un mecanismo de control social institucional, como también en la elaboración de propuestas y soluciones al comparar con más de un documento distrital mecanismos similares que estimulan la participación de la ciudadanía.

Adicionalmente, en el análisis se reconoce la gran riqueza que poseen los aportes hallados, esto en razón a que se emplearon en los ejercicios de participación ciudadana, elementos desde dos de los tipos de investigación cualitativa como lo son la Etnografía y la teoría fundada (Lerma, 2016), dado que se tomó un determinado contexto en el que se emplearon técnicas como la observación, la conversación, grupos de discusión para la recopilación de datos. No obstante, el trabajo etnográfico implica gran rigor teórico y metodológico aunado a la flexibilidad para ver, registrar y posteriormente analizar las situaciones que se presenten y que no se puedan explicar con elementos teóricos previos o iniciales (Velasco y Diaz, 1997). Su metodología al igual que la teoría fundada implica la superación del dato registrado espontáneamente a través de la interpretación de sus significados, hecho que facilitó el análisis de datos ya recolectados y dar la posibilidad de generar un planteamiento a partir de los datos recogidos sobre las interacciones que se dieron en pequeños grupos de personas, desde sus contextos naturales en relación con la Entidad como también de sus representaciones sociales (Lerma, 2016).

Desde la perspectiva teórica es el interpretativismo el fundamento que soporta el análisis de la realidad analizada, el trabajo parte de un proceso social de participación ciudadana institucional cuya naturaleza es dinámica y simbólica en todos los casos, en los diversos diálogos desarrollados fueron las intenciones de cada uno de los sujetos

que participaron en las conversaciones y sus contextos los elementos que enriquecieron el objeto de estudio para poder caracterizar las diversas representaciones.

De otra parte, desde la dinámica comunicativa que centra las acciones observadas en el estudio, se puede manifestar que es gracias a la capacidad del ser humano como constructor de lenguajes simbólicos, lo que le permitió mirar y mirarse más allá de lo mediático, siendo de esta manera sujetos y autores; por tanto, es el lenguaje en relación con su articulación a través del diálogo, el medio donde se reconoce y acepta al otro en condiciones de igualdad y horizontalidad. Es importante mencionar que reviste su relevancia esta dinámica dado que la estrategia transversal utilizada en el instrumento de participación fue dialógica en todo momento, mediante los diálogos con la ciudadanía y los conversatorios. Es aquí donde está en juego la interpretación de la realidad que dan los actores sobre los procesos sociales en los cuales participan, como lo afirma Pedone (2000), al referenciar que los estudios cualitativos son investigaciones intensivas a muy pequeña escala, en las cuales se explora la experiencia cotidiana de la gente y sus comunidades en diferentes tiempos y espacios. Para el caso en particular, se desarrolla la metodología desde el análisis de fuentes secundarias y en un segundo momento bajo la observación directa no participante del contexto en donde se desarrollan las acciones de participación contempladas en el PIPC de la SDIS.

2.1 Metodología General del TFM

- Unidad de análisis:

277 participantes de los Servicios de Infancia, Vejez, Nutrición y Discapacidad de la Secretaría Distrital de Integración Social.

- Muestra:

Contexto No Probabilístico, Muestreo por cuotas.

Grupos de Interés /SDIS por número de Asistentes a Diálogos Ciudadanos y Conversatorios: Infancia/ 98, Vejez /78, Nutrición y Alimentación/ 86, Discapacidad /15; Total: 277

- Accesibilidad al Terreno:

Contacto con la persona encargada del desarrollo de las Jornadas de participación social "Integración en Acción" 2017 y del proceso desarrollado en los conversatorios durante el 2018 "Un café para conversar", gestión del permiso para acompañar el proceso que desarrolla los conversatorios. Revisión de las relatorías de las jornadas

desarrolladas y revisión de entrevistas y percepciones de los asistentes sobre su participación en las jornadas convocadas.

- Dilemas Éticos:

Es necesario reflexionar sobre las condiciones individuales de quienes asistieron a participar y que hicieron posible sus aportes y representaciones en el encuentro, esto en razón a que se puede generar un desvío de la seriedad del estudio dado que los asistentes a los encuentros de participación son sujetos que han vivido de manera permanente en una relación de asistencialismo del Estado y que no se encuentran formados en una perspectiva de relación horizontal corresponsable.

- Tipo de Análisis:

Análisis de discurso a través de la identificación de categorías. Durante la investigación se agruparon categorías de análisis en los dos momentos desarrollados: en el primer periodo 2017 bajo la metodología Integración en Acción las categorías desarrolladas fueron Infancia, vejez, Alimentación y en la continuación de la implementación de una metodología autónoma 2018 entorno a la metodología Un café para conversar, fueron: Gasto Público e Inversión Social, Gestión Institucional, Propuesta de mejora del servicio, Elementos de corresponsabilidad y empoderamiento para el desarrollo de la calidad de vida de los participantes.

- Utilización/ Tipo de software:

Se utilizó el Plan Integrado de Participación Ciudadana que ya viene diseñado con las etapas, fases y elementos para que la ciudadanía participe. Para el registro de la información se utilizaron los formatos controlados, aprobados y establecidos por el PIPC que fueron diligenciados en la implementación de la estrategia de participación.

La entidad ha definido los espacios de participación con asistencia libre a los cuales puede asistir la comunidad que tenga interés sobre los temas a socializar por parte de la entidad y entre estos las acciones de participación como Integración en Acción, la Rendición de Cuentas y las Audiencias Públicas.

Conforme a lo anterior existen unos pasos o fases para desarrollar cualquiera de los ejercicios de participación que permiten evidenciar en conjunto el proceso que se debe desarrollar y se presenta a continuación.

En el **Diagrama 1** se describe el siguiente proceso:

- Espacios de participación: Son los tres escenarios definidos para la participación en la entidad, a saber: Las instancias de participación, las acciones de participación en la que se centra el análisis del presente trabajo y la rendición de cuentas. Estos son espacios constituidos para dar cumplimiento a la normatividad

Nacional, Departamental y Distrital, donde se debe dar la interlocución estructurada entre la comunidad, las organizaciones, la administración y/o demás entes, según sea el caso.

- Comunidad o grupos de interés: Corresponde a los usuarios, la comunidad o los entes de control político, entre otros, con los cuales se tiene interacción por la razón de ser de la Entidad.

Diagrama 1

Proceso Participación Ciudadana en la SDIS

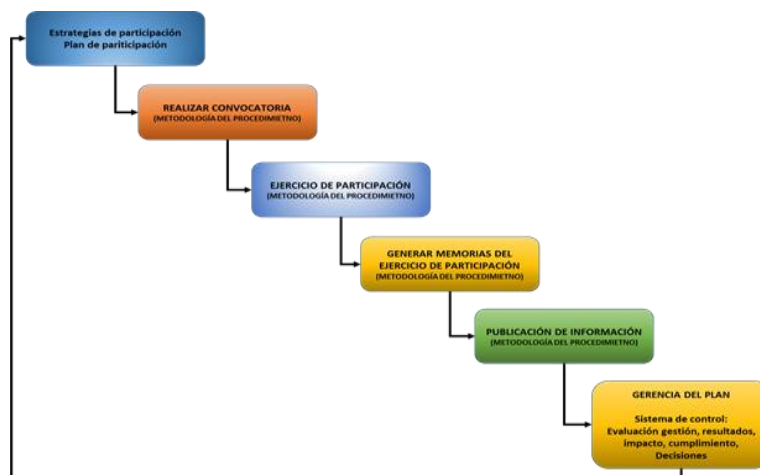


Fuente: Mapa de procesos. Plan Institucional de Participación Ciudadana. (2017).

La entidad cuenta con una metodología para realizar los ejercicios de participación que permite orientar la gerencia de estos, pretendiendo que sea siempre efectiva, transparente y de resultados en las acciones que lleva a cabo la entidad en las diferentes instancias de participación ciudadana tal como lo señala el **Diagrama 2**.

Diagrama 2

Flujo de ejecución de espacios de participación



Fuente: Mapa de procesos. Plan Institucional de Participación Ciudadana. (2017)

- Ubicación del Investigador:

Dentro del proceso el rol de la investigadora social fue el de sistematizar la información del año 2017 y para el análisis del año 2018, participó como acompañante de las jornadas de la metodología “Un café para conversar”.

- Límites del Estudio:

Durante la implementación de la estrategia se detectaron como límites el no haber podido incidir en el espacio desde la temática propia de la Participación Ciudadana sino desde la caracterización del espacio diseñado. Otro límite probable contempla elementos de socialización influyente en sus decisiones y propuestas que al interactuar entre si cabe la posibilidad pierdan en parte la representación individual de la participación, y finalmente se detectó la necesidad de una formación previa por parte del moderador en procesos de participación ciudadana y apropiado del PIPC de la SDIS.

2.2 Técnicas de Investigación y sus características.

Es importante establecer el deslinde conceptual entre técnicas e instrumentos de investigación para la recolección de datos. Es así como, las técnicas de investigación son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso de investigación y alcanzar un objetivo planteado (Ñaupas, 2018), según Rodríguez (1963:53) las técnicas para la recolección de datos e informaciones corresponden a las técnicas descriptivas y sirven para construir los instrumentos de investigación.

De otra parte, los instrumentos de investigación son herramientas conceptuales o materiales mediante las cuales se recoge los datos e informaciones que exigen respuestas de los investigados (Ñaupas, 2018), según Valdivia (2008: 370), “es cualquier medio concreto, tangible que permite recoger datos, en forma sistemática, ordenada según una intencionalidad prevista”.

Por ser el presente trabajo de recopilación en tanto en él se describen contenidos para un uso concreto y presenta alternativas de interpretación, antecede en esta descripción de técnicas utilizadas la explicación del desarrollo de las técnicas grupales en las que se apoya el presente documento.

- Intervención de expertos:

Diálogo o debate público en el que se expone información del evento de rendición de información.

- De discusión o de debate:

Son diálogos o grupos de discusión que se centran en un tipo de entrevista grupal que se utiliza para obtener una información específica. A través de estos se puede extraer información que se analiza posteriormente. Los grupos de discusión son una técnica que se utiliza en la investigación cualitativa como un medio que sirve para hacer un análisis de los beneficiarios de los servicios sociales en este caso, sirve para conocer el interés de las personas o medir el nivel de satisfacción. Es un tipo de entrevista grupal que se estructura para poder obtener opiniones detalladas y conocimientos que sus participantes muestran acerca de un tema en concreto y que son mostrados al grupo, los participantes son seleccionados previamente (Balzazar et col, 2013, p.123).

Se centra en entrevistas aproximativas lo que supone centrarse en temáticas no profundizadas en el análisis, capta información amplia, pero no profundiza, no desarrolla entrevistas evaluativas, y se desarrolla mediante la realización de una discusión informal pero estructurada dentro de un grupo concreto, tratando de captar la realidad social a través del debate que se genera en pequeños grupos convocados. Ciertas dificultades (Watts y Ebbut, 1987) que se pueden generar cuando se hace un grupo de discusión es que resulta interesante el querer conocer datos relativos, opiniones sobre una temática, creencias que poseen los miembros del grupo, percepciones, intereses de las personas, actitudes, sentimientos que poseen sobre el tema del estudio, y el objeto que tiene es establecer o facilitar la discusión y no realizar entrevistas personalizadas o individuales, sino generar una confrontación de opiniones y que se produzca una colisión como producto para obtener los distintos puntos de

vistas; no es necesario llegar a acuerdos, pueden surgir o no. Hay que ser lo suficientemente objetivo para no perder el horizonte de la interpretación del texto que se produce en la conversación o diálogo.

No es un grupo permanente conformado o que se conozcan previamente, su existencia como grupo es durante la conversación y no más pues este no es el objetivo (Canales y Benimelis,1994, p.112).

Un elemento importante es determinar cuantas personas deben formar un grupo de discusión, si son pocas no hay buena interacción, se debe tener en cuenta no convocar demasiadas para que la comunicación no sea dificultosa. Es importante poder formar distintos grupos con la misma temática y la misma metodología (Suárez y Ortega, 2005). El presente trabajo convocó al largo de los dos años, grupos de interés identificados previamente por la Entidad. Estos grupos de interés son concebidos por la SDIS como aquellos individuos u organizaciones que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, productos o servicios y desempeño asociados a la SDIS como organización. La Entidad de manera permanente aplica una metodología de mapeo de grupos de interés, esta metodología establece criterios para definir relaciones estratégicas con estos grupos identificados, permitiendo construir relaciones basadas en la confianza que pretende la Entidad se conviertan en su capital social con el tiempo.

2.3 Técnicas e instrumentos de recogida de datos

La **Tabla 1** permite visualizar de manera general las técnicas e instrumentos utilizados y la relación que guardan entre sí.

Tabla 1

Relación de las técnicas e instrumentos de investigación utilizados

Técnicas	Enfoque / Comentario	Instrumento
Revisión documental – Búsqueda bibliográfica	Cualitativo. Lectura, descripción y análisis de documentación sobre el tema.	Ficha de contenido, revisión de documentos institucionales. Consulta y análisis de documentos legales y libros.
Análisis documental	Cualitativo. Rastreo e inventario de la	Fichas de localización. Relatorías.

	documentación existente 2017-2018.	
Grupos de Discusión o Grupos Focales	Cualitativo. Como acompañante e investigadora en un espacio de discusión se permitió a los sujetos observados y participantes de la discusión, hablar espontáneamente para conocer la variedad de opiniones, obtener la percepción y creencias que el grupo tiene sobre su tema de interés.	Guía de animación- Plan de Trabajo predeterminado.
Observación directa no participante	Cuantitativo. En calidad de acompañante no se hizo intervención, sólo observación de las conductas simbólicas verbales y escritas de los grupos de interés.	Guía de observación predeterminada.
Entrevista no estructurada	Cualitativo. Aplicación de encuesta elaborada por la Secretaria de Integración Social.	Relación de preguntas. Encuesta para la evaluación Jornadas de participación ciudadana. Integración en Acción. Rafael Uribe Uribe (2017).

Fuente: Elaboración propia.

Es importante mencionar que, de todo el análisis de fuentes secundarias, los datos fueron extraídos de fuentes de información del año 2017 y posteriormente fueron publicados a través de la página web de la Entidad, los datos correspondientes al año 2018 no se publicaron, fueron extraídos del ejercicio de observación directa y de la información sistematizada del proceso que reposa en el archivo local de la Subdirección Local para la Integración Social de Rafael Uribe Uribe.

2.4 Descripción del proceso de la Investigación desde el análisis de datos de fuentes secundarias.

Se pueden distinguir en el proceso de investigación cuatro fases generales como se muestra en la **Tabla 2** (Rodríguez, Gil y García, 1996), para el análisis de datos cualitativos como lo son:

Tabla 2

Esquema general del proceso de la Investigación desarrollado desde el análisis de datos de fuentes secundarias

FASE	CONSISTE	ELEMENTOS DE ANALISIS	FUENTE Y UBICACIÓN DOCUMENTAL
Fase preparatoria	Fase reflexiva para el diseño del proyecto y escogencia de la temática o categoría de trabajo en Participación Ciudadana.	Recolección: Representaciones de la información y visualizaciones del sentido que encierra la Participación Ciudadana.	Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC-2017 SDIS. Procedimiento de Direccionamiento Político de la Entidad. Mapa de procesos SDIS.
Fase de trabajo de campo	Acceso al campo y recogida de datos acumulados, verificación del registro documental y acervo relacionado con las acciones de participación existentes documentadas.	Recolección Matrices, gráficas, registro audiovisual, fotográfico que recogió datos obtenidos de los años 2017/2018.	Listados asistencia, Actas y Relatorías, Esquemas diligenciados, Formulación de la metodología dialogante, Encuesta evaluativas aplicada. Archivo Subdirección Local Rafael Uribe Uribe y Nivel Central.
Fase de recogida y de análisis	Obtención de resultados directos y verificación de conclusiones iniciales	Se establecieron comparaciones, se desarrolló clasificación e interpretación de	Levantamiento de la información existente documentada y se seleccionó para aplicar Análisis de Contenido y

de la información (La torre et col, 1996)	Reducción de datos o categorización de los mismos.	la información para categorizar los conceptos, las temáticas, las necesidades. El manejo de archivos, y bases de datos para sistematizar. El Texto como el propio objeto del análisis de conversaciones, de narrativas que contiene el texto analizado.	Análisis de Discurso en una matriz organizada. Se registraron los lenguajes mediatizados por el contexto propio de cada participante y los significados que le dieron a la posibilidad de opinar sobre las temáticas y ser escuchados. Registrados en Matrices diseñadas en el PIPC como documento de registro oficial. Archivo Subdirección Local Rafael Uribe Uribe y Nivel Central.
	Disposición y transformación de datos. Desarrollo de representaciones sobre los servicios que fueron desarrollados y tematizados. La textualidad como técnica de análisis. De datos cualitativos procedentes del texto que surgió en el diálogo.		
Fase Informativa	Correspondiente a la elaboración y entrega del informe de investigación	Manejo de datos, Socialización al Despacho de la Entidad de los hallazgos y Conclusiones logradas.	Informe de investigación finalizado Archivo Digital Investigadora Social. Archivo Subdirección Local Rafael Uribe Uribe y Nivel Central.


Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentan las Tablas 3,4,5 correspondientes a la Fase de recogida y de análisis de la información en cuanto a la disposición y transformación de datos mediante matrices de uso y la interpretación de textualidades

La **Tabla 3** corresponde a la Matriz de Necesidades y Posibilidades como un instrumento que recoge de primera mano lo que dice la ciudadanía en el diálogo ciudadano de las jornadas de Integración en Acción y se diligencia en el momento del encuentro público con la ciudadanía.

Tabla 3

Matriz Reto y Propuestas de la Ciudadanía. Diálogos Ciudadanos. Integración en Acción.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL		PROCESO DIRECCIONAMIENTO POLÍTICO PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MATRIZ DE NECESIDADES Y POSIBILIDADES		CÓDIGO:	
				VERSIÓN:	0
				FECHA:	
				PÁGINA:	1 de 1
RETOS		PREGUNTAS	OBSERVACIONES		
N°	Reto y Propuestas de la Ciudadanía				
RETO 1					
RETO 2					
RETO 3					

Fuente: Mapa de procesos Secretaria Distrital de Integración Social. (2017).

Complementando el proceso anterior, en la **Tabla 4** se registran las propuestas al tiempo y vigencia de un plan de acción, para que los compromisos que se pactan con la ciudadanía se ejecuten en el transcurso del año o en el menor tiempo dependiendo lo que requiera la gestión. En conclusión, responde a la programación de las acciones de participación del PIPC que fueron expuestas en el primer momento desde las necesidades y posibilidades y que deben convertirse en acciones.

Tabla 4

Matriz Necesidades y Posibilidades para la Ciudadanía. Plan de Acción Diálogos Ciudadanos. Integración en Acción

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL		PROCESO DIRECCIONAMIENTO POLÍTICO PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MATRIZ DE NECESIDADES Y POSIBILIDADES					CÓDIGO:		
							VERSIÓN:	0	
							FECHA:		
							PÁGINA:	1 de 1	
Reto y Propuestas de la Ciudadanía	Viable/ No viable	Razonar/proceso/ cómo se hará	Propuestas Entidad	Responsables	Fechas		Preguntas	Respuestas a Preguntas de la Ciudadanía	Observaciones
					Inicio	Finalización			
0							#VALORI		
0							#VALORI		
0							#VALORI		


Fuente: Mapa de procesos Secretaria Distrital de Integración Social. (2017)

Para finalizar la presentación de los formatos de registro que permitieron esta sistematización de acciones por parte de la Entidad, es la Matriz de Necesidades y Posibilidades como lo representa la **Tabla 5** el instrumento que se diligenció en el momento en que se planearon y desarrollaron las acciones de participación, y fue una

herramienta para llevar el control y seguimiento a los ejercicios de participación ciudadana mediante un ejercicio de semaforización.

Tabla 5.

Matriz Necesidades y Posibilidades Ejecución de Acciones. Plan de Acción Diálogos Ciudadanos. Integración en Acción

 ALCALDIA Mayor DE BOGOTÁ DC DEPARTAMENTO DE BOGOTÁ	PROCESO DIRECCIONAMIENTO POLITICO PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION CIUDADANA MATRIZ DE NECESIDADES Y POSIBILIDADES			CÓDIGO:		
				VERSIÓN:	0	
				FECHA:		
				PÁGINA:	1 de 1	
Compromiso Secretaría Distrital Integración Social	Responsable de la Ejecución	Tiempo de ejecución		SEGUIMIENTO 1		
		Fecha inicio	Fecha Finalización	Estado de la Actividad	FECHA	OBSERVACIONES
				NO INICIADA		
				EN DESARROLLO		
			CUMPLIDA			

Fuente: Mapa de procesos Secretaria Distrital de Integración Social, 2017.

Por último, cabe mencionar que es el registro de la información aportada por los ciudadanos en éstas matrices lo que permitió generar textualidades para el análisis posterior de las representaciones sociales que circulan en la población que atiende la Entidad desde la Localidad Rafael Uribe Uribe, y que de una forma u otra dan cuenta detallada de visualizar el alcance e intervención de las acciones institucionales o que permiten denegar el acceso a solicitudes argumentando a la ciudadanía las razones de tal decisión administrativa.

3. MARCO TEÓRICO DEL TFM

3.1 Principales aportaciones teóricas

A continuación, se mencionan algunas de las aportaciones teóricas que son concordantes con la temática del presente trabajo y que resultan ser explicativas y comprensivas a la realidad actual en tanto es la misma realidad quien comprueba postulados tan relevantes en el tiempo.

Entender los significados de la participación política implica revisar como ha sido ésta un fenómeno variable en el tiempo, el espacio y los ejercicios de poder que siempre han mediado las relaciones entre los ciudadanos -sujetos- y el Estado en la esfera de lo público (Torres, 2008). Al hacer referencia a la noción de participación ciudadana política, indiscutiblemente se deben traer a la memoria las relaciones directas con los sistemas de gobiernos, los modelos políticos y socio económicos que la impregnan y que determinan la configuración de las relaciones que establecen las personas en la vida cotidiana.

Es por esta razón que resulta imprescindible construir un referente teórico desde el campo de la participación política - ciudadana, teorizando en el campo filosófico, sociológico y de las ciencias políticas.

Desde la perspectiva filosófica del derecho natural, se encuentra el concepto de participación sujeto a las acciones que los ciudadanos realizan con el fin de luchar por la consecución de sus derechos y el sujeto es considerado como ciudadano distinto a ser humano, ya que cifra la primacía en los intereses colectivos sobre el bien general, lo que significa palabras más, palabras menos, que la participación está condicionada a los intereses y fines colectivos (Raynud y Rials, 2001).

Otro indicio un tanto más lejano descansa en la filosofía griega de la *poli*, que no relacionaba la participación con los derechos como sucede en la ciudadanía moderna, sino con la virtud inherente con la condición humana; de este modo se reflexionaba en la virtud aristocrática de quienes participaban en la polis (Botero y Torres, 2008). Hobbes en su lugar desde la filosofía política moderna presenta una transferencia al Estado de los derechos del individuo como transición del estado natural al estado civil.

Uno de los aportes para configurar la noción de ciudadanía data de la época de la Ilustración reflejada en la teoría del contrato social, basado en el principio de la comunidad (Rousseau, 1762). Marshall, (1998) desde la perspectiva histórica de la ciudadanía la define como el status asignado a los miembros de una comunidad, y es ese status el que le confiere la igualdad respecto a derechos y deberes.

Para el siglo XX es esta estrecha relación entre participación y ciudadanía la que categoriza los derechos políticos, civiles y sociales.

Para construir la idea de desarrollo de la dimensión ciudadanía hasta finales del siglo XIX en Inglaterra, Thomas Marshall dividió en tres partes los tres elementos que componen el concepto de ciudadanía, es así como se propone desarrollar su idea desde cada uno de estos elementos y como durante la evolución de la ciudadanía se dieron procesos de separación funcional en la historia, así: los derechos civiles durante el siglo XVIII, los políticos, en el siglo XIX, y los derechos sociales durante el siglo XX, (Marshall, 1997).

Marshall estableció una correspondencia trascendental de estos tres elementos en la construcción de ciudadanía, elementos sinérgicos que en la mencionada separación funcional no solo de las épocas analizadas ya mencionadas sino la actual, también constituyen la base fundamental para ejercer por ejemplo los derechos del poder político, los derechos inmersos o implícitos a gozar de un mínimo de bienestar económico y seguridad, como también de libertades individuales que le permite elegir a los ciudadanos, tomar decisiones y ser miembros activos con incidencia en el ejercicio de la ciudadanía.

La evolución individual que ha tenido cada uno de estos tres derechos, parte de la lamentable historia que la humanidad ha trasegado y en ese camino ha construido y ganado para si pequeñas, pero a la vez grandes victorias que sumadas unas con otras, le han permitido para la época actual tener una situación social, política, económica desde el reconocimiento de los estados modernos en su evolución de políticas sociales, políticas y modelos de desarrollo mucho más igualitarias e incluyentes, aunque nunca serán igualitarias como lo mencionó Alfred Marshall. Batallas como obtener el derecho al voto, a trascender de un sistema de regulación salarial para escoger el trabajo de su preferencia con contratos laborales que parten desde el principio individualista, el Estado que trata de estimular el crecimiento de los ciudadanos en potencia y que también asume la niñez desde la protección contra la explotación laboral y que intenta modificar el reconocimiento del niño como ser

ciudadano, ejercer el sindicalismo, acceder a la vivienda y demás situaciones que en la evolución se han ido desarrollando. No obstante, para concebir el desarrollo de la ciudadanía todos estos factores asociados se suman al individuo para ser miembros de pleno derecho de una comunidad, pero también en esas transformaciones y evolución histórica se ha complejizado estos tres aspectos a tal punto, que entre las consecuencias que traen las libertades ganadas está la ciudadanía operando como un instrumento de la estratificación social y con esta idea desarrollada se estima que los instrumentos de la democracia moderna fueron creados por las clases altas para aplicarlos a las bajas para reproducir la desigualdad, la pobreza, la desventaja, las castas, las clases sociales e inequívocamente la concordancia del surgimiento del capitalismo como sistema de desigualdad. La clase social como orden natural está basada en una jerarquía de status y las diferencias entre estas radican en derechos legales y da un sentido de organización donde la cúspide se sitúa el poder legal, económico, político y social. La igualdad contenida en el concepto de ciudadanía socavó la desigualdad del sistema de clases sociales. De allí que su aplicación al estudio de la pobreza y la exclusión social sea lo suficientemente amplia, (Marshall, 1997).

Una mirada que se eleva sobre la perspectiva filosófica es la que recoge Hart, (1998), y de la que hace entrañable el ideal de participación en el mundo entero, es la concepción frente a esta sociedad global, que busca reproducir modelos de participación obsoletos y en las sociedades menos desarrolladas modelos recalcitrantes de una falsa participación que hace que la apatía y la desconfianza por los asuntos del estado y por tanto los asuntos de todos guarde distancias desmesuradas en la sociedad; es así como Hart propone búsquedas de autonomías alternativas, lo que supone libertad de los ciudadanos y ciudadanas para decidir, recrear, tomar distancia, y poder auto crearse en un estado democrático con unos altos niveles de participación real (Botero y Torres, 2008).

En Hegel, aparece la base moderna del concepto de sociedad civil, como paralela pero separada del Estado, y es así como esta perspectiva permite ver la participación orientada a la obtención de intereses sobre tres escenarios específicos sobre los que recae la acción y los intereses: la familia, la sociedad civil y el Estado. Aquí los indicios de la participación como vehículo que permite la comunicación entre el Estado y la Sociedad Civil para la construcción de lo público (Habermas, 1996).

Pese a tantas deconstrucciones del concepto de participación, Muñoz y Martínez, (2006), coinciden en que la práctica real de la participación se da en un escenario desigual de participaciones ciudadanas que sostienen intereses particulares casi que individuales, en interacción con un Estado permeado por visiones e ideologías determinadas para el que la filosofía de participación dejó de ser su sentido en cierres de brechas, para volverse un mecanismo más propio de un sistema burócrata.

Desde el punto de vista de la teoría deliberativa, Habermas (1996), la participación se concibe como mediación comunicativa en una red de pluralidad de espacios que no requieren necesariamente estar formalizados e institucionalizados. Es por esto que en afinidad al presente trabajo de investigación social cobra sentido la participación como construcción a partir de los contenidos, los temas, las posturas, las opiniones sobre temas específicos que justifican el uso público de la razón.

Apartando el foco filosófico y un tanto holístico sobre la conceptualización de la participación ciudadana y política, entre las aportaciones teóricas y en oposición a la Teoría Tradicional es la Teoría Crítica (Bautista 2011), que como enfoque aglutina varias teorías de diversos campos del pensamiento para poder entender el mundo actual y las relaciones sociales sobre las cuales se va transformando el mundo, en este caso, nos ayuda a entender los cambios y dinámicas sobre los que se legitima el discurso de la participación ciudadana y política.

La misión de la Teoría Crítica consiste en analizar a profundidad los orígenes de la teoría de tipo social. Para los críticos es indispensable que el hombre se emancipe de conceptos que coartan su libertad; sostienen que el individuo y la masa dominados por la ideología, pierden toda iniciativa y fácilmente se derrotan ante la manipulación y el terror infundado por quienes sostienen el rol del poder y del control.

Para este trabajo, cualquier investigación que tenga que ver con pobreza o desigualdad social se debe abordar desde la Teoría Crítica ampliando la búsqueda de las causas del problema a las instancias de poder y no solamente a las circunstancias propias de la población objeto de estudio; guarda relevancia dicha teoría en la medida en que es acuciante el análisis de las problemáticas sociales y su relación con la estructura política y económica, estimulando y fortaleciendo una actitud crítica de la sociedad capitalista y consumista contemporánea, como también y de manera relevante para este trabajo favoreciendo la búsqueda de una nueva realidad mas racional, más humana, con mayor incidencia en la participación ciudadana.

3.2 Autores Principales

Para hablar de participación ciudadana se requiere, explorar diferentes definiciones propuestas por autores reconocidos en el tema, así mismo, también es importante indagar cuál es la forma de gobierno en la que nace la participación ciudadana, que no puede ser o debería ser otra que la democracia.

Para Aristóteles, la democracia era el sistema político donde las personas se unían en grupos y el poder estaba en manos de todos, de esta manera la toma de decisiones respondía a la voluntad de la mayoría de los integrantes del grupo (Belalcazar, 2015).

Bobbio (1986), además de compartir la visión aristotélica, dice que la democracia debe ser caracterizada por un grupo de reglas donde se establezca quién está autorizado para tomar decisiones colectivas y bajo qué procedimientos, teniendo siempre en cuenta que la regla fundamental de la democracia es la regla de la mayoría. La democracia permitió que los grupos de individuos fueran los sujetos políticos, de esta manera son los grupos y no los individuos los actores de la sociedad democrática.

El cambio de quién tenía el poder que se ocasionó con la democracia, hizo pensar en que ahora la democracia moderna nace como democracia representativa, la cual, según Bobbio debió crecer con una representación política, donde se prohíbe el mandato imperativo como regla de todas las democracias representativas.

El conflicto que nace de la democracia representativa se da cuando en lugar de hacer una representación política delegada por el pueblo, se crea una representación de intereses de un mandatario. La representación política hace que los intereses sean generales para toda la sociedad, la representación de intereses hace que los intereses de un determinado grupo prevalezcan con relación a los otros, como es el caso colombiano.

Otro aspecto importante que soslaya el tema de la democracia y su futuro como lo menciona Bobbio (1986), radica en cómo se toman las decisiones, lo que supone que las decisiones colectivas no son tomadas directamente por toda la colectividad sino por quienes el grupo eligió para que lo represente. Quizás resulte muy importante reflexionar si dentro del modelo de democracia en Colombia se contempla la importancia de las políticas públicas y la efectividad del Gobierno; o en el mejor de los casos reflexionar sobre los indicadores de calidad de la democracia como lo plantea Lijphart (2012), indicadores como la representación de las mujeres, la igualdad, la

participación no solo electoral y los resultados de los gobiernos en las políticas del bienestar entre otros.

Velázquez y González (2003), afirman que la democracia participativa establece una nueva forma de relación entre el Estado y la Sociedad, esto debido a que nuevos actores entran en el campo público, en la deliberación de los asuntos políticos y en la toma de decisiones, lo cual permite la modernización y la liviandad de un Estado dinámico, renovado y con enfoque de gobierno abierto; como lo es el caso colombiano con su Plan de Acción de la Alianza para Gobierno Abierto que buscó durante el gobierno comprendido entre el 2010-2014 estimular a los representantes del Estado y a la Ciudadanía a la aplicación de los principios de buen gobierno en todas sus actuaciones incluyendo entre estas el fortalecimiento de diferentes iniciativas en materia de transparencia, control social, participación, acceso a la información y lucha contra la corrupción.

Los autores en mención definen la participación ciudadana como la posibilidad de que los individuos se sientan parte de una comunidad política a través del libre ejercicio de derechos y deberes. La participación concreta en la realidad, lo que de manera formal se establece en la norma (la igualdad ante la ley) y abre la posibilidad a sectores tradicionalmente marginados para intervenir en la escena pública y contribuir a la definición de metas colectivas de la institucionalidad.

Esta definición da importancia a los nuevos grupos organizados que entran a los espacios públicos de toma de decisiones, lo cual a su vez incluye en la agenda pública temas que antes no se tenían en cuenta para discutir, de igual forma el campo de los actores civiles y sociales, se expande, logrando con esto que los grupos organizados, colectivos ciudadanos, organizaciones sociales y demás se vinculen con el tema público.

En esta definición, la participación se entiende como un proceso autónomo donde cada grupo social hace una interpretación de la realidad a la que pertenece basada en sus intereses y en busca de lograr mejorar el objetivo que hizo que se generará la unión del grupo social (Belalcázar, 2015).

3.3 Teoría de las representaciones sociales

Matizar un contenido relevante de participación ciudadana y de construcciones de imaginarios, percepciones y representaciones sociales puede resultar controvertible

mas cuando los factores que fundamentan el ejercicio de la democracia poseen elementos ideológicos que aparentan subjetivismo.

En este sentido, resulta interesante revisar en el corpus teórico del presente trabajo uno de los modelos relativamente recientes en Psicología social y particularmente de la Psicología Colectiva (Mora, 2002) como lo es el de las Representaciones Sociales que fundamentan el objetivo de esta investigación social.

Revisar el modelo teórico de las representaciones sociales desde el punto de vista y la teoría de Serge Moscovici le aporta conceptualmente al análisis del sentido común y de lo cotidiano y le aporta a este trabajo de investigación social una explicación útil al estudio de la construcción social de la realidad además de poseer una alto valor teórico-metodológico.

Al respecto del tema, Durkheim, (1898) estableció diferencias entre las representaciones individuales y las representaciones colectivas, manifestando que lo colectivo no podía ser sintetizado a lo individual, lo que significa que la conciencia colectiva trasciende a los individuos como una fuerza coactiva y que puede evidenciarse en los mitos, la religión, las creencias y demás productos culturales colectivos. En su visión teórica hizo la diferencia entre la sociología y la Psicología, aduciendo que a la sociología le corresponde analizar todo acerca de las representaciones colectivas y a la segunda lo propio a las representaciones individuales. Por su parte Serge Moscovici, retomando estos planteamientos desarrolla una teoría con marcada tendencia sociológica: la Teoría de las Representaciones Sociales, argumenta este teórico que la representación Social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. La representación en un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran a un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, y liberan los poderes de su imaginación. (Moscovici, 1979 pp.17-18).

Superpuesta esta definición a la experiencia de diálogos ciudadanos y participación ciudadana, es el conocimiento de sentido común que tiene como objetivo comunicar, estar al día y sentirse dentro del ambiente social, y que se origina en el intercambio de comunicaciones del grupo social. Es una forma de conocimiento a través de la cual los ciudadanos conocen y se colocan dentro de lo que conocen de la SDIS y de los

servicios que reciben y perciben en su experiencia inmediata. Robert Farr quien ha indagado en los antecedentes teóricos de Moscovici (Mora, 2002), sostiene que aparecen las representaciones sociales cuando los individuos debaten temas de interés mutuo o cuando existe el eco de los acontecimientos seleccionados como significativos o dignos de interés por quienes tienen el control de los medios de comunicación, las representaciones tienen una doble función: hacer que lo extraño resulte familiar y lo invisible perceptible, parafraseando a Moscovici en Farr, son las representaciones sociales sistemas cognitivos con una lógica y lenguajes propios. No representan solo opiniones de imágenes o actitudes hacia, sino ramas de conocimiento con derechos propios para el descubrimiento y la organización de la realidad. Sistemas de valores, ideas y prácticas que tienen como función establecer un orden que permita la comunicación entre los miembros de una comunidad proporcionándoles un código para el intercambio social y un código para nombrar y clasificar sin ambigüedades los distintos aspectos de su mundo y de su historial individual y grupal (1983 p.655).

Resulta interesante que entre los estudios de las representaciones sociales surge una metodología para su recolección como parte de una alternativa teórica, de acuerdo con lo anterior es María Auxiliadora Banchs, (1990) quien presenta tres técnicas de análisis que han sido utilizadas: análisis de procedencia de la información, análisis de los actos ilocutorios y análisis gráfico de los significantes.

Estas técnicas se encuentran pertinentes para el desarrollo de la categorización de representaciones sociales de la ciudadanía que participó en las acciones de Integración en Acción y Un café para conversar, es por esto por lo que se hace mención de ellas ya que implícitamente se desarrollaron en los conversatorios.

- **Análisis de procedencia de la información**

De cuatro fuentes globales procede la información: la vivencia del propio sujeto, lo que piensa el sujeto sobre sí, lo adquirido a través de la comunicación social y la observación (refranes, y creencias populares) y los conocimientos adquiridos a través de medios como el estudio, la lectura, los diversos oficios o la profesión.

- **Análisis de los actos ilocutorios**

Técnica donde se analizan los diálogos recogidos en textos, medios de comunicación o en observaciones. En ella se busca detectar los actos explícitos como ordenes o peticiones que definen la relación entre los interlocutores, como también los actos implícitos que revelan las posiciones respectivas frente a algo entre los interlocutores.

Esta técnica también permite analizar las relaciones de poder, las reglas establecidas, la dureza actitudinal de las representaciones sociales, el rigor de la comunicación; se toma una radiografía de los actos de poder o intercambios a través del lenguaje.

- Análisis gráfico de los significantes

Mediante el uso de materiales escritos o grabados, se enumeran las unidades de significación (ideas, palabras, frases sobre algún tema determinado), de acuerdo con el discurso y se identifican las palabras que más se repiten y se categorizan. Se hallan relaciones en las palabras, lenguajes y expresiones logrando identificar núcleos de pensamiento equivalentes a los Moscovici menciona como núcleo figurativo.

Para Banchs usar estas categorías lógicas tiene ventaja al hacer surgir estructuralmente las representaciones del propio discurso de los sujetos sin que medie el investigador.

Para finalizar este apartado, las representaciones sociales pueden ser imágenes que condensan un conjunto de significados que como sistemas de referencia nos permiten interpretar lo que sucede y dar un sentido a lo inesperado, categorías que sirven para clasificar circunstancias, fenómenos e individuos con quienes se tiene algo que ver y que finalmente permiten establecer hechos de esas interacciones.

3.4 Modelos Internacionales de participación ciudadana

En varios países del mundo han surgido fenómenos de movilización social que han contribuido a la participación ciudadana no convencional y con ello han puesto en el debate público la clásica y convencional participación ciudadana. Ante el escepticismo ciudadano relacionado con todo lo que tenga que ver con política, instituciones y demás, se han desarrollado mecanismos de participación que pretenden incluir más al ciudadano en la toma de decisiones públicas y recobrar la legitimidad y el apoyo democrático.

Gran número de gobiernos han desarrollado mecanismos para incrementar la participación ciudadana (Ansell y Gingrich, 2006), entre los que se encuentran Alemania, Australia, Austria, Canadá, Bélgica, Dinamarca, España, Estados Unidos, Finlandia, Gran Bretaña, Francia, Holanda, Japón, Noruega, Nueva Zelanda, Suiza entre otros.

Existen cinco modelos hipotéticos de participación ciudadana, dos derivados de las teorías de la elección (modelo cognitivo y de los incentivos), y los tres restantes de las teorías estructurales (modelo del voluntarismo cívico, de la equidad y justicia y modelo del capital social). Estos modelos se presentan en su generalidad en el presente trabajo para mencionar los diversos elementos que como mixturas se evidencia integran el PIPC de la Secretaria de Integración Social.

- El modelo de la Teoría Cognitiva: Cuyas variables en la participación ciudadana incluyen la Educación, el conocimiento político, la exposición a los medios, el interés en la política, la desafección política. El modelo de la teoría de los incentivos: Bajo tres variables que son Normas Sociales, Eficacia, Orgullo Comunitario en relación con la participación ciudadana.
- El modelo de la teoría del voluntarismo cívico: emplea las variables de la Eficacia, los recursos, la movilización, el compromiso psicológico, el ser miembro de un partido político; todos en relación a la participación ciudadana.
- El modelo de la teoría de la equidad-justicia: Integrada por variables como percepción de resultados y expectativas, pertenencia a un grupo marginado y situación económica de los individuos. En este modelo se encuentra concordancia con la realidad asociada por las poblaciones que atiende la SDIS con relación a la convocatoria para participar en las acciones que se desarrollaron.
- Modelo de la Teoría del Capital Social: Compuesto por las variables Confianza personal, Confianza en las instituciones, miembros de asociaciones, lazos comunitarios, exposición a la televisión, miembro de redes informales, todas estas con relación a la participación ciudadana.

Para concluir este corto apartado, es importante destacar que frente a discursos cotidianos que circulan en el día a día de los ciudadanos donde manifiestan de manera reiterada su desafección política frente al gobierno nacional y distrital, resulta ser muy práctico y aprovechable en el diseño de planes de participación ciudadana tener en cuenta estos modelos que pueden animar a la ciudadanía a la práctica participativa con incidencia o pueden fortalecer la capacidad de asumir su ciudadanía con mayor responsabilidad y sensibilidad por asumirse como parte de un todo y no solo viviendo bajo el amparo de políticas públicas que se vuelven benefactoras en demasía, y exiguas de criticidad frente a la lectura de realidades e intervenciones propositivas para el desarrollo social, económico, político, ambiental de una región.

3.5 La nueva gobernanza

Consecuencia de los cambios sociales y actitudinales la participación ciudadana como política pública en las administraciones locales, emerge un nuevo hacer de gobierno llamado gobernanza, esta implica un proceso de cambio o transición del gobierno tradicional a la gobernanza, y supone que de un estado de administración burocrática weberiana se transita a la administración gerencial (Alguacil, 2006). Con el auge de los noventa el paradigma de la nueva gestión pública emerge un consenso creciente en torno a que la eficacia y la legitimidad del actuar público se fundamentan en la calidad de la interacción entre los distintos niveles de gobierno y entre estos las organizaciones empresariales y de la sociedad civil. Lo mencionado tiende entonces a ser identificado como gobernanza o gobierno relacional entre lo público-privado-civil a lo largo de las naciones que buscan mejorar su sistema democrático.

En este nuevo enfoque se abandona el concepto de ver al ciudadano como cliente, y se toma como referente principal del actuar público. De todo lo anterior se infiere que la gobernanza es el modo de gobernación del tiempo actual caracterizado por una forma de gobernar más cooperativa, diferente al modelo clásico en el que las autoridades estatales ejercían un poder soberano sobre los grupos y los ciudadanos que constituyen la sociedad civil (Ramírez, 2015).

3.6 Entre la democracia representativa y la democracia participativa

Las críticas a la democracia representativa tradicional son numerosas. De hecho, algunas de las críticas que se hacen en general al sistema democrático derivan de las fallas presentes en la representatividad y del abuso del poder en que pueden incurrir algunos de esos representantes. Cisneros Puebla (1990), resalta que “una paradoja central de la democracia representativa resulta en la mistificación del sujeto de la democracia, que, por la vía del parlamentarismo, pasa de la soberanía popular al Estado hecho voluntad general”. Los defectos de esa democracia tienen como resultado la demanda del espacio político y de redefinición no solo del papel de los ciudadanos, sino también del sistema democrático en sí, rompiendo con la creencia generalmente aceptada de que la política, la gestión de la causa pública, la acción del gobernar, son asunto exclusivo de un sector de la población: de político profesionales.

De allí la necesidad de mayor participación, mayor compromiso, mayor identificación o en palabras de Cisneros Puebla (1990), la “apropiación de la sociedad a partir de las prácticas cotidianas mínimas”.

Una de las vías para exigir más atención social a las exigencias y necesidades de la población es la posibilidad para los grupos organizados, las comunidades y el ciudadano común de ser escuchados directamente por las instancias de poder, por las instituciones que deben responder a la ciudadanía y respaldarla. Por eso junto con la representatividad, las poblaciones han comenzado a reclamar mayor y más directa participación en los asuntos de gobierno que se relacionan con sus problemas y necesidades específicos, así como a ocupar cada vez más el ámbito de lo público con relación a lo político, incidente y de construcción democrática.

Aparece entonces el concepto de democracia participativa como corrector se puede decir de los errores y debilidades de la democracia representativa, a la vez que complementario de ella. Este concepto se entiende como una injerencia más activa, visible y tangible de la sociedad civil, no solo usando las vías convencionales (voto, convocar a mítines, discutir, hacer propaganda política por su preferencia) sino también a través de otros modos de acción política de carácter alternativo, de uso conocido y que no son convencionales, verbigracia de ello en particular la participación en las jornadas convocadas por la SDIS mediante la acciones de participación Integración en Acción y Un café para Conversar, a los cuales puede agregarse la creación de nuevas formas de participación organizada que van más allá de la protesta o la militancia partidista.

Se puede decir entonces, que la democracia participativa es propuesta como una forma alternativa de comunicación como se dio en el caso de Integración en Acción y un Café para Conversar; como un rescate de la voz popular, que expresa y hace pública la conciencia de la ciudadanía, el empoderamiento, la nueva gobernanza, la opinión, y que finalmente busca la ejecución de la voluntad de los grupos que es posible que en algún momento no se sientan escuchados o representados.

3.7 Fortalecimiento o empoderamiento de la ciudadanía

Uno de los aspectos importantes que resultan de reflexionar el tema de la participación ciudadana y su incidencia en la democracia representativa y la democracia participativa tiene que ver con el enfoque de desarrollo humano y del reconocimiento

de que una verdadera política pública busca promover en sus ciudadanos el fomento de capacidades. Parafraseando a Sen (2006), toda vez que su obra se ha convertido en referencia inevitable para el análisis económico actual del fenómeno de pobreza y el comportamiento y reproducción de la misma, y para el análisis del presente trabajo se considera pertinente relacionar los conceptos de pobreza, desarrollo de capacidades y empoderamiento de la ciudadanía; ya que el contexto en el que se desarrolla la investigación está sujeto a servicios sociales que buscan generar en poblaciones vulnerables una atención que propenda por aportarle a la mejora de su calidad de vida mediante acciones que corren el riesgo de resultar asistenciales pero, manejando un discurso institucional desde el desarrollo de capacidades en la medida en que existan procesos para este, pero que tienen una tendencia elevada a la práctica asistencial institucional.

Al respecto, la noción de fortalecimiento o empoderamiento de la ciudadanía ha sido señalada como una de las vías para fundamentales para alcanzar el desarrollo y la transformación de las comunidades (Montero, 2003), a pesar de que hay tendencias orientadas primordialmente hacia el asistencialismo, siempre está presente una línea que centra la atención en la comunidad y un enfoque de desarrollo humano en las políticas públicas dispuestas para los ciudadanos, insistiendo en la necesidad de la participación de las personas, en el apoyo a sus cualidades positivas y en el fomento de sus capacidades, es decir, en el fortalecimiento de esos individuos y grupos sociales para que logren por sí mismos transformaciones positivas que mejoren su calidad de vida y su acceso a bienes y servicios de la sociedad a la cual pertenecen.

Además, uno de los cuestionamientos que en el presente trabajo se plantea, tiene que ver con el sentido de participar desde el asistencialismo o desde la formación como comunidades empoderadas que desarrollan identidad social y por tanto aportan al control social elementos de participación, conciencia, control, poder social, politización, autogestión, compromiso, desarrollo y expresión concreta de capacidades individuales. Este trabajo menciona estas categorías que Montero (2003) presenta, desde el discurso de empoderamiento ciudadano dado que una de las categorías que agrupó los conversatorios de acciones de participación Un café para Conversar toca un elemento relevante que pone en perspectiva al ciudadano ya no desde la necesidad sentida individual y permanente que posee sino desde la ganancia de sí mismo para la ciudad mediante la pregunta “¿Qué gana la ciudad, qué le apporto a la ciudad estando en el servicio social al que pertenezco en la SDIS?” (SDIS,2018).

A continuación, las definiciones logradas que aplican a las acciones de participación ciudadana de la SDIS desde el marco del empoderamiento planteado por Montero, (2003):

- **Participación:** Elemento fundamental que permite que todas las demás características puedan desarrollarse, ampliarse, profundizarse o alcanzarse. Está referida a la acción desarrollada por los miembros de una comunidad en función de objetivos generados a partir de necesidades sentidas que conocen y su disposición para construir y proponer al Estado desde sus realidades.
- **Conciencia:** vista desde lo que concierne a los procesos de movilización de la conciencia (concientización) que implican desideologización, desalienación, desarrollo de la crítica (incluyendo la autocrítica).
- **Control:** Se entiende desde el autocontrol en las personas que integran los escenarios de participación y que ejercen autónomamente algún tipo de liderazgo dentro de estos sobre circunstancias que les afecten y sobre los recursos públicos.
- **Poder:** referido al poder social que puede ejercer la ciudadanía cuando hace peticiones a la administración distrital, en términos de ser veedores ciudadanos.
- **Politización:** Todos los procesos que implican el desarrollo de la ciudadanía y por ende la generación de la eficacia en el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de derechos, como también el desarrollo social del pensamiento crítico frente a las políticas públicas y los servicios sociales del estado.
- **Autogestión:** Desde la autonomía de las acciones y en la toma de decisiones concernientes a lo que impacta a los beneficiarios y a la comunidad en general, promueve la solución de problemas comunitarios, fomenta la confianza en la comunidad y sus acciones.
- **Compromiso:** Concierne al sentimiento ético de apego y obligación para la comunidad, que lleva a involucrar sus acciones colectivas en aportes, sugerencias, opinión pública, en beneficios para todos.

Conforme lo expuesto, al darse todo o en gran medida de lo anterior, se desarrolla también una identidad social, ciudadana, comunitaria, a la vez que aporta para que la ciudadanía se reivindique con las acciones gubernamentales y tome partida de estas.

3.8 Grupos de Interés

Para la Secretaría Distrital de Integración Social, (2019) los grupos de interés son organizaciones, grupos o personas interesadas, que afectan o que resultan afectadas por la entidad en el desarrollo de su objeto social y/o su acción organizacional. La entidad cuenta con un lineamiento para la identificación de los grupos de interés. Es así como cada área o dependencia en este caso la Subdirección Local para la integración social de Rafael Uribe Uribe debe identificar sus grupos de interés, identificar y definir los temas relevantes para cada grupo de interés y de acuerdo con los temas relevantes, priorizar cada grupo de interés según el criterio del área para su tratamiento o las actividades con las que se trabajará con ellos. Esto con el fin de continuar con la implementación de lo estipulado en Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, ya que de acuerdo con los lineamientos de la Alcaldía Mayor de Bogotá las diferentes áreas distritales deben revisar las metodologías sobre la caracterización de los grupos de interés:

En la **Tabla 6** se muestra la matriz en la que se identifican los temas relevantes o expectativas de los grupos de interés de la Entidad, para lo cual se debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Qué cosas valoran? ¿Cuáles son las responsabilidades, necesidades y/o expectativas que tienen en relación con la organización? Para continuar con la priorización de su influencia.

Tabla 6

Matriz captura de información grupos de interés e identificación de temas relevantes.

OFICINA / DEPENDENCIA	INTERÉS		PRIORIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS					TRATAMIENTO
	Grupo de interés	Temas Relevantes	Poder / Influencia	Interés	Resultado 1	Resultado 2	Priorización	Acciones a desarrollar
DESPACHO	Sindicato	Comunicación con los trabajadores	Alto Poder / Influencia	Alto Interés	2	3	JUGADOR CLAVE (Gestión Cercana)	
		Programas de ayuda/subsidio a los trabajadores						
		Beneficios y bienestar para los servidores						

Fuente: Procesos de Direccionamiento Político. Mapa de Procesos (2017)

El poder de influencia de los grupos de interés que requieren de mayor atención se determina por la correspondencia de la semaforización y se encuentran ubicados en la zona de color rojo y los de color naranja como se visualiza en la **Tabla 7** los cuales son grupos de manejo continuo, sobre todo para la gestión en las etapas de planeación y control, donde pueden llegar a influir de manera negativa o positiva en la Entidad. Respecto a la relación con los grupos de interés y el tratamiento que se les debe dar por parte de la entidad se encontró en la búsqueda documental lo siguiente:

- No prioritarios (color azul): la organización puede informarlos sobre sus actividades y operación a través de medios de comunicación masivos o generales, como boletines o página web, pero no debe realizar esfuerzos adicionales para generar una estrategia de relacionamiento sofisticada. Es importante monitorear su posición e influencia con respecto a la organización.
- Sujetos (color naranja): mantenerlos informados sobre la operación de la organización y otros aspectos que considere relevantes a través de medios generales o reuniones periódicas, establecer mecanismos de consulta sobre temas que puedan afectarlos, y procurar identificar temas o proyectos en los que pueda involucrarlos directa y activamente.
- Establecedores de contexto (color amarillo): el relacionamiento con estos grupos es similar al diseñado para los sujetos. Por su alta capacidad de impactar la organización, es necesario garantizar que los intereses de estos grupos con respecto a la empresa sean satisfechos y monitoreados. Y es precisamente en esta categoría priorizada que se ubican los cuatro grupos de interés con los que la Subdirección Local Rafael Uribe Uribe realizó las dos acciones de participación ciudadana: Integración en Acción y Un café para conversar.
- Jugador clave (color verde): la comunicación debe ser directa, cercana y constante. Estos grupos deben estar informados de la organización, tener espacios disponibles de consulta y diálogo, tener relación con el gobierno corporativo y que estén involucrados en la toma de decisiones relevantes, por ejemplo, a través de su participación en comités u otras instancias. Estos grupos pueden participar, incluso, en procesos de innovación y desarrollo de nuevos negocios, productos y servicios.

Tabla 7

Matriz priorización del poder de influencia

	Bajo Interés	Alto Interés
Alto poder/Influencia	ESTABLECEDOR DE CONTEXTO Acción: Mantener Satisfecho	JUGADOR CLAVE Acción: Gestión Cercana
Bajo poder/Influencia	NO PRIORITARIO Acción: Monitorear	SUJETO Acción: Mantener Informado

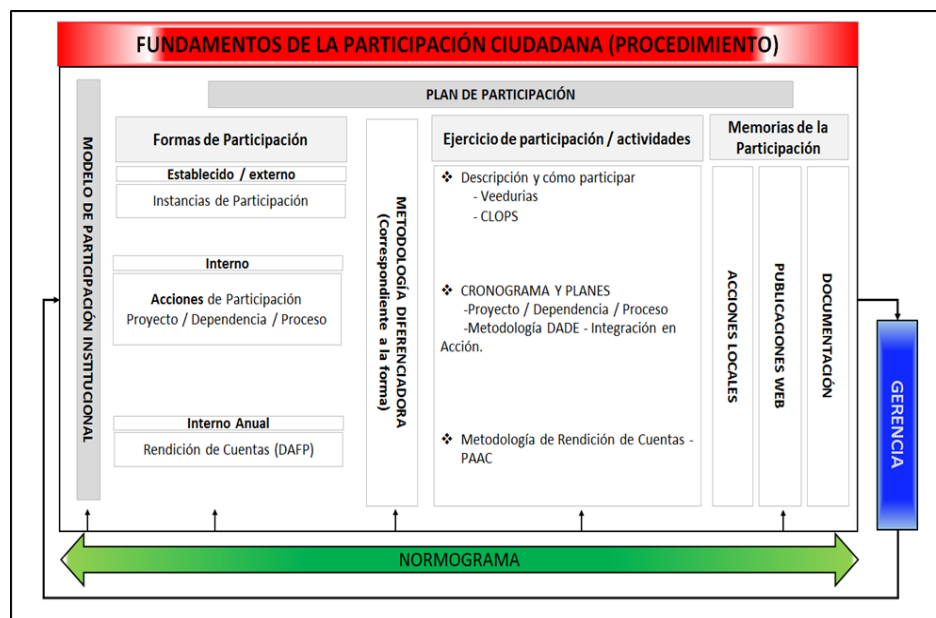
Fuente: Procesos de Direccionamiento Político. Mapa de Procesos (2017)

3.9 Acciones de Participación: Integración en Acción

Dentro del PIPC de la SDIS se encuentran establecidas las acciones de participación a desarrollar con los grupos de interés sobre los que para el presente trabajo se centra, en el **Diagrama 3** se condensan los fundamentos del procedimiento de participación ciudadana establecidos por la SDIS.

Diagrama 3

Fundamentos de la participación ciudadana



Fuente: Plan Institucional de Participación Ciudadana SDIS. (2017).

Las jornadas de participación ciudadana que en el PIPC se conocen como acciones de participación ciudadana y una de ellas es “Integración en acción”, son un espacio para la construcción conjunta de soluciones integrales y transversales que la entidad

dispuso para dialogar con la ciudadanía, conocer las percepciones frente a los servicios en los que participa.

En cada localidad de Bogotá se trabajan tres temas prioritarios relacionados con los servicios sociales que ofrece la entidad, alrededor de retos, preguntas y propuestas que corresponden al diligenciamiento de las matrices mencionadas en los procesos de recolección de la información del estudio.

Posterior a esta fase de priorizar temas locales y por grupos de interés, el directivo de la Entidad y su equipo técnico correspondiente a los servicios sociales y temas priorizados visitan los territorios de Bogotá para hablar públicamente mediante diálogos sociales con los ciudadanos sobre cuáles de sus propuestas se compromete a desarrollar; esta estrategia de participación y los avances en los compromisos adquiridos se convierte en el derrotero local de relación dialógica con la ciudadanía donde de manera espontánea y bajo un gobierno abierto se desarrollan ejercicios de democracia participativa.

A continuación, se detalla el paso a paso estructurado y metodológicamente controlado de los ejercicios de participación ciudadana (SDIS, 2017):

- Cronograma de actividades: es la herramienta donde se realiza la programación, de los ejercicios de participación. según la necesidad institucional y/o de los servicios, se debe garantizar en esta programación que la convocatoria que se hará imparcial a la ciudadanía.
- Realizar convocatoria: usar los medios pertinentes y las herramientas adecuadas para abordar y asegurar la participación de los grupos de interés pertinentes para las jornadas de Integración en Acción.
- Ejercicio o actividad de participación: en la forma de participación, acciones de participación se desarrollan las temáticas de forma organizada y dinámica buscando siempre que, a través de un diálogo abierto, la comunidad y/o los grupos de interés se sientan motivados a opinar, escuchar, llegar o no a consensos y plantear posibles alternativas de avance y mejoramiento de la gestión pública como se encuentra reflejado en la **Tabla 8**.

Tabla 8

Metodología Metaplan para identificación de retos

Reto 1 agrupado	Reto 2 agrupado	Reto 3 agrupado
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas y retos planteados por los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas y retos planteados por los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas y retos planteados por los participantes

Fuente: Metodología Integración en Acción Mesas temáticas preparatorias y Diálogo ciudadano “Integración en acción”.

- **Sistematización, análisis y seguimiento de la información:** esta fase es muy importante puesto que aquí se deja el registro del ejercicio de participación: asistentes, metodología, temas tratados, agenda del encuentro entre otros. En especial en las acciones de participación, agrega los desafíos adquiridos la Secretaría de los retos planteados por los participantes. En esta etapa están los elementos de la memoria histórica de la participación ciudadana.
- **Publicación de la información:** con el fin de mantener disponible esta información para la ciudadanía y demás partes interesadas, en la página web de la SDIS se promocionan aspectos claves de la matriz de necesidades y posibilidades, donde se recoge la información del desarrollo y seguimiento de las actividades de los ejercicios de participación y se le puede hacer seguimiento al tablero de control.
- **Gerencia del Plan:** esta etapa corresponde al control del plan. Aquí, se verificará la ejecución y cumplimiento de las actividades con el fin de tomar cuando sea requerido, decisiones acordes con la información adquirida. De igual forma, se analizará el cumplimiento en los desafíos asumidos para con la ciudadanía.

De esta manera como lo señala la **Imagen 1 a la 16** (Ver anexos), se evidencia el desarrollo de la experiencia de la Subdirección Local Rafael Uribe Uribe en el desarrollo de las mesas temáticas, el encuentro ciudadano, el cierre del Plan de Acción Integración en Acción en el marco de la Rendición de Cuentas año 2017 y de los conversatorios sesionados a mediados del año 2018.

3.10 Acciones de participación: Un Café para Conversar

El Plan de Acción de la Subdirección Local Rafael Uribe Uribe en el año 2018 estableció que durante el año se debían desarrollar el 100% de las acciones locales de participación ciudadana en el marco del Plan Institucional de Participación Ciudadana de la SDIS.

Es importante señalar que el día 1 de diciembre 2017 en la localidad se realizó el cierre de la Metodología Integración en Acción en el marco de Rendición de Cuentas de los tres proyectos relacionados con las temáticas ya presentadas: Desarrollo Integral asociado a la temática de Infancia, Envejecimiento Digno relacionado con los temas de Vejez y Bogotá te Nutre para abordar el componente de Alimentación y Nutrición. Este cierre correspondió a las acciones que desde lo local se debían ejecutar y que tuvieron cumplimiento al 100% en el plan de ejecución 2017 según los tiempos que se establecieron.

Pero para continuar con la implementación de las acciones en el año 2018 se diseñó desde la Subdirección Local Rafael Uribe Uribe una metodología participativa que si bien no se encuentra enmarcada como Integración en Acción si responde al cumplimiento de los diferentes momentos y fases que componen la sistematización de cualquiera de las acciones de participación que de manera libre se quieran desarrollar en la autonomía local institucional, esta metodología fue revisada y acompañada por el Despacho de la Entidad antes de su implementación, además que conservó elementos propios para el Control Social como se establece en el documento de Control Social de la Ciudadanía por parte de la Veeduría Distrital, (2018).

A continuación, se presenta la metodología mencionada y algunas orientaciones que en el marco de un conversatorio fue propuesta para abordar cuatro grupos de interés identificados en el 2018 por la Subdirección Local como de alta influencia de acuerdo con el contexto particular o desarrollo de los niveles de satisfacción o no y percepción del servicio por parte de quienes hacen uso de algunos de los servicios sociales de la SDIS.

Un café para conversar” inició su implementación entre los meses de mayo a junio 2018. Para generar comprensiones sencillas de porqué utilizar un conversatorio como herramienta pedagógica, metodológica y política se revisa la conceptualización de lo que significa la palabra.

Es así como para la Real Academia Española conversar es hablar con otras personas, usualmente personas cercanas o que tienen algún tipo de intereses comunes, que se agrupan o encuentran para presentar sus opiniones e ideas sin que exista una relación jerárquica entre los participantes.

Con base en lo anterior, asumiendo el conversatorio como estrategia metodológica que se ajusta al PIPC se acepta el diálogo y la conversación como un encuentro amigable, horizontal, de intercambio de ideas, de conocer, y de traer al estado a una “tarde de café” como quien habla informalmente y con confianza siendo espontáneo sobre un tema, se trató entonces de asumir un espacio de interlocución de gobierno abierto con el Estado como un encuentro concertado en la que los participantes, de una parte, quienes representaban a la Entidad es decir personas versadas en las temáticas para abrir la discusión o guiarla y por otras, los ciudadanos convocados, cuyos intereses les eran comunes a los servicios que ofrece la Entidad. Es por esto por lo que con base en las acciones abiertas de participación se halló válida la de institucionalizar un espacio para intercambiar ideas en el marco de la recoger la voz directa de quienes hacen parte de los servicios, de sus percepciones, ideas, aportes y representaciones

El ejercicio dinamizó ideas realizadas y ejecutadas desde los servicios sociales, enfocadas en las prácticas de los participantes, retroalimentando las visiones e inspirando gradualmente un cambio cualitativo de las intervenciones, de cada uno de los participantes y en cierta medida empezar a conversar sobre los costes del presupuesto que invierte cada ciudadano mediante los impuestos que paga en un almuerzo en un centro de atención para las personas mayores, una atención pedagógica en un jardín infantil distrital, un bono canjeable por alimentos para las personas con discapacidad o familias vulnerables, genera un ambiente de sensibilización en el gasto público y la utilización del presupuesto por parte de la ciudadanía de manera positiva. Se utilizó el conversatorio el “Bogotólogo” que en palabras de la administración distrital de manera coloquial se usa, pues esta expresión se reconoce que se estimula de manera permanente en piezas informativas los avances del Plan de Desarrollo Distrital (2016-2020) y que favorecen la lectura para el reconocimiento de los logros de los ciudadanos desde la inversión social que hace el Distrito para su bienestar y aportes para mejorar su calidad de vida.

El espacio de Un Café para conversar se constituyó a través del diálogo y en sí mismo, como un ejercicio de conversar desde el libre intercambio de ideas, visiones, argumentos y opiniones compartidas, conflictivas, provocadoras, contradictorias,

novedosas para discutir y deliberar poniendo en común inquietudes que pudieron ser afirmadas o relativizadas en un ambiente constructivo por los participantes. (Bernstein, 2003). Así fue como conversar de manera cercana hasta en la disposición del espacio y el lenguaje constituyó la consolidación de una pretensión local de poder llegar a las personas sin copiosas brechas, divisiones y actitudes apáticas para que se participe.

En los conversatorios no fueron importantes los consensos, sino poder presentar y exponer las ideas y planteamientos de ambos actores de la conversación, como en este caso se persiguieron objetivos relacionados con el cumplimiento de los ejercicios de control social buscando ser efectivos en la comunicación, se hizo necesario acordar una serie de reglas y compromisos entorno al tiempo, tema, preguntas, ideas de los participantes. Como espacio temporal de control social se corría con el riesgo de verse relativamente limitado, pues la idea es que metodológica y logísticamente se generen las condiciones para que los participantes tengan la oportunidad de interactuar y expresar sus ideas en un tiempo de terminado y pueden quizá sentirse presionados por los límites de tipo metodológico.

Continuando con la logística de la estrategia, es necesario que haya un moderador del conversatorio quien controle los tiempos, las pausas, el respeto por la palabra del otro. En este caso el tiempo destinado al conversatorio fue de dos horas y un tiempo de 20 minutos aproximadamente para intervenciones por pregunta orientadora para conversar; de la misma manera se debió designar un relator quien recogió las ideas y compromisos resultantes de la conversación.

En este orden de ideas, se propuso desarrollar cuatro conversatorios para los grupos de interés de Infancia correspondiente a familias del Jardín Infantil Marco Antonio Iriarte, Personas Mayores que participan en el Centro Día Palabras Mayores, Cuidadores de Personas con discapacidad que reciben los bonos canjeables por alimentos en supermercados al igual que el grupo de interés conformado por familiares vulnerados que provienen del servicio de Alimentación Bogotá te Nutre; todos estos son servicios sociales de la Subdirección Local Rafael Uribe Uribe. Es así como, con base en el PIPC se implementaron los siguientes momentos:

- Elección de tres grupos de Interés (Centro Día Palabras Mayores / 35 Participantes 7 Junio, Bonos Canjeables por Alimentos 13 Junio, Ámbito Institucional / 20 Familias Jardín Infantil Marco Antonio Iriarte 18 Junio, Por una Ciudad Incluyente y sin barreras / 20 participantes 25 Junio).

- Convocatoria de invitados al conversatorio mediante pieza comunicativa. (Ver anexo Imagen 7).
- Organización del espacio y logística. La disposición del lugar se hizo garantizando que todos los participantes del conversatorio se pudieran ubicar de tal manera que se vieran y compartir los comentarios unos a otro como en una mesa redonda.
- El líder del servicio encargado del grupo de interés del conversatorio organizó la logística del lugar, la convocatoria, el café para conversar.
- Se conversó en torno a tres preguntas orientadoras que responden a cuatro componentes: Gestión Pública, Prestación del servicio social, Resultados de la gestión del servicio, Aportes a la ciudad desde la corresponsabilidad.
 - ¿Hoy en día cuál es el resultado del servicio?
 - ¿Qué transformaciones propongo o mejoras le apporto al servicio?
 - ¿Qué gana la ciudad con mi cambio y mis transformaciones? ¿Qué le apporto a la ciudad con mi desarrollo de capacidades desde que estoy en el servicio?

Orientaciones:

En el transcurso del conversatorio se registraron en acta y relatoría los temas relevantes que surgieron, palabras claves, afirmaciones, propuestas, solicitudes que los participantes del servicio han presentado y que se convirtieron en textualidades para analizar. De la misma manera sobre los 10 minutos de inicio del conversatorio se ofreció a los participantes un café para amenizar, romper el hielo del encuentro y establecer una relación armoniosa de aportes y escucha entre todos.

En el formato establecido por el PIPC de la SDIS se registraron las solicitudes y compromisos que la Subdirectora Local de Rafael Uribe Uribe pactó con los participantes del servicio conforme sus propuestas desde las percepciones e imaginarios de este, para dar respuestas en el segundo conversatorio de resultados a la gestión que quedó a corte del presente análisis aún no se había gestionado.

Roles y delegados: Al 1er. conversatorio asistieron:

- Subdirectora Local para la Integración Social de Rafael Uribe Uribe.
- El equipo territorial de la Subdirección Local.

- Responsables del servicio y Referente del Proyecto del grupo de interés.
- Participantes invitados
- Moderador
- Relator
- Referente del área de comunicaciones (para cubrir el evento)

Productos de la jornada:

- Registro fotográfico con su correspondiente reseña.
- Acta digitada de la relatoría destacando las solicitudes, aportes, sugerencias de la ciudadanía y los compromisos pactados por la Subdirectora Local que respondan al aporte de los participantes. (Levantada por el responsable del servicio social)
- Asistencia de participantes al evento en el formato institucional

Una vez desarrollado el ejercicio de los cuatro conversatorios se sistematizó en las matrices oficiales la información aportada por los asistentes al conversatorio para volverse plan de trabajo para quienes son los líderes de los servicios sociales y desarrollar las acciones que dan respuesta a la ciudadanía. Como ya se mencionó en el estudio de la documentación revisada se encontró hasta esta etapa o fase la información.

3.11 Comparativa con otros Planes Institucionales de Participación Ciudadana en entidades del Distrito en el marco de la Ley de Transparencia

Aprovechando este escenario de investigación social, que propicia la discusión sobre la importancia de la participación en Bogotá como acción que empodera a las comunidades sobre su realidad y sobre las acciones del Estado; a continuación se presenta en líneas generales una comparativa de cuatro Planes Institucionales de Participación Ciudadana correspondientes a la gestión pública de la Secretaria Distrital de la Mujer, la Secretaria Distrital de Integración Social, Secretaria de Gobierno, la Veeduría Distrital.

Todas estas, Entidades que corresponden a la Administración Distrital y que se encuentran regidas por La Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y que como herramienta normativa regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia; y por tal razón han venido generando en la acción del Estado como garante, una serie

de acciones y retos para lograr una ciudadanía bien informada acerca de cómo hacer efectivo su derecho de acceso a la información, acciones que fomenten la transparencia en la gestión pública, el buen gobierno y la eficiencia administrativa; todo esto mediante mecanismos de participación como lo es la rendición de cuentas y la exigibilidad de resultados por parte de los ciudadanía, como también desarrollando acciones que favorezcan una ciudadanía informada que le permita ejercer plenamente otros derechos fundamentales y tomar decisiones acertadas, y con incidencia en la gestión pública de las Entidades. Todo esto presupone una ciudadanía que participa en los asuntos públicos de manera activa y no depositaria y reactiva.

Es importante mencionar para complementar el estado del arte frente al tema de transparencia y acciones anticorrupción que en Bogotá una de las Entidades que sustenta el discurso oficial de la Ley de Transparencia desde la medición de la gestión pública para evaluar los riesgos a la corrupción haciendo que la ciudadanía participe y ejerza control es la Veeduría Distrital

Entidad que enmarcada dentro del cumplimiento de las normas para la anticorrupción y el cumplimiento de las mismas a nivel nacional y distrital vigentes, como de las convenciones internacionales a las que se ha suscrito la nación, estableció los componentes del Índice de Transparencia de Bogotá -ITB-, aparece entonces la Visibilidad como componente del ITB, esta trata de cómo las entidades públicas deben hacer visibles de manera suficiente, oportuna, clara y adecuada sus políticas, procedimientos y decisiones, junto con las condiciones con las que cuenta para hacerlas cumplir hacia la ciudadanía. Otro componente del ITB es la Institucionalidad, ésta significa que las entidades públicas cumplan con las normas que rigen sus procesos y procedimientos, además de promover que no existan abusos en la toma de decisiones que puedan afectar a los ciudadanos como beneficiarios de estas decisiones; el componente mide de qué manera estos estándares generados por las instituciones son útiles y si verdaderamente reducen o eliminan el riesgo de corrupción. El tercer y último componente del ITB es el de Control y Sanción que pretende medir cómo las entidades realizan un control de sus propias funciones y sancionan los actos contrarios a la ley que ocurren en su interior. La rendición de cuentas se encuentra entre las medidas de control, para manifestar el actuar de las entidades públicamente y de manera participativa.

De otra parte y continuando con el comparativo propuesto, se pretende evidenciar en éste cómo el diseño de los Planes Institucionales de Participación Ciudadana garantiza los derechos de participación (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018), en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, en la que se establece que:

Todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana. (2018:5).

Es así como la Política de Participación Ciudadana en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-(Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018), es el marco de referencia nacional para que todas las entidades planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía.

Es por esta razón como la Política de Participación Ciudadana se enmarca en la operación externa de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores” como:

Una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión, (2018:6).

Para garantizar el desarrollo del valor de lo público en lo que atañe a esta dimensión de resultado con valores, desde el -MIPG- se generan unas recomendaciones de los componentes que deben contemplar los PIPC en cuanto a su formulación de estrategias, a continuación, en la **Tabla 9**, se presenta la comparación de los cuatro planes institucionales de las Entidades mencionadas desde las fases y paso planteados por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

Tabla 9

Comparativa Planes Institucionales de Participación Ciudadana desde la formulación MIPG 2018

Fases	Pasos MIPG2018	Secretaría Distrital de Integración Social	Secretaría Distrital de la Mujer	Secretaría Distrital de Gobierno	Veeduría Distrital
Diagnóstico	Identifique los ciudadanos y los temas de mayor interés	SI Presenta ficha EBI en la página WEB que caracteriza la situación inicial.	SI Caracteriza partes interesadas	NO El documento no evidencia caracterización de grupos de interés.	SI Hace mención a los grupos de valor.
Planeación	Identifique con sus áreas misionales potenciales espacios de participación. Defina recursos humanos, presupuestales y materiales	SI	SI Se desarrolla a través del seguimiento a la implementación de la PPMYEG	SI Presenta Fases del ciclo de gestión.	SI Menciona el ciclo Planear, hacer, verificar y Actuar - PHVA- Matriz
Implementación	Defina canales y actividades	SI	SI Priorización de actividades	SI	SI
Seguimiento	Incluya acciones transversales. Establezca metas e indicadores	SI	SI	NO El documento no presenta información relacionada con el seguimiento	NO El documento no presenta información relacionada con el seguimiento
Evaluación de la Gestión pública	Consolide, analice y divulgue.	SI	SI Fuente: Secretaría Distrital de la mujer, Subsecretaría de Políticas de Igualdad, marzo 2018.	NO Aún no se publica la consolidación de la información relacionada con la Gestión.	NO Aún no se publica la consolidación de la información relacionada con la Gestión

Fuente: Elaboración Propia

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio de análisis de fuentes secundarias recoge la sistematización de dos momentos de análisis de la implementación de las acciones de participación desarrolladas por la Subdirección Local de Integración Social de Rafael Uribe Uribe: Integración en Acción y Un café para conversar.

- Integración en Acción:

Se llevaron a cabo tres Jornadas de participación ciudadana/ Integración en acción en la localidad Rafael Uribe Uribe en el año 2017 mediante el trabajo de mesas temáticas preparatorias donde la ciudadanía presentó sus diálogos y representaciones frente a las mismas.

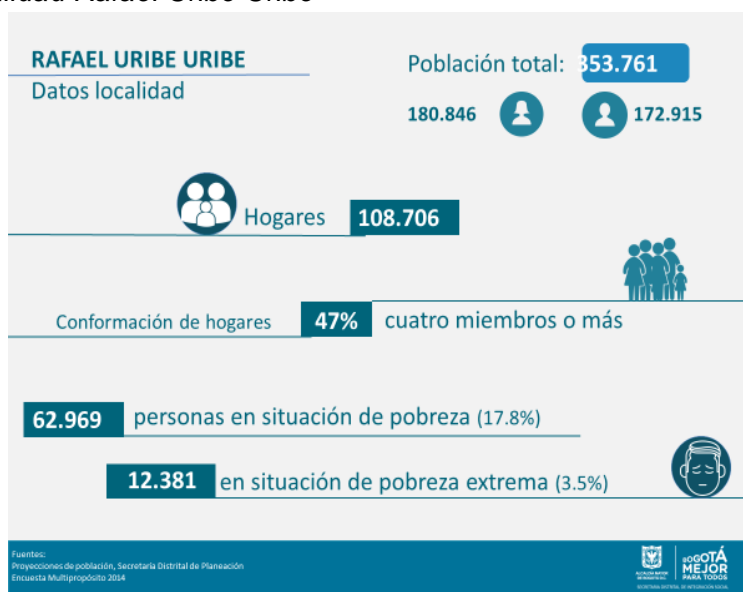
Se priorizaron tres (3) temas en la localidad Rafael Uribe Uribe para trabajar en las mesas, asociados a los servicios que presta la Secretaría, teniendo en cuenta el análisis cualitativo de la información (realizado por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico – DADE, dependencia que planifica la información oficial que se publica de manera externa e interna en la Entidad) y la percepción de la comunidad sobre temas sensibles. Este ejercicio se hizo entre la Dirección Territorial (en el organigrama de la SDIS es la dependencia de mayor nivel jerárquico que la Subdirección Local), la Subdirección Local Rafael Uribe Uribe y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico ya mencionada.

En las mesas temáticas se identificaron, con los participantes, tres (3) retos de cada tema; así como preguntas y propuestas sobre los mismos. Este fue el insumo para preparar el Diálogo ciudadano con la secretaria y su equipo directivo de gestión pública.

En el caso de la localidad de Rafael Uribe Uribe los servicios relacionados con las temáticas priorizadas de los grupos de interés fueron Vejez, Alimentación y Nutrición e Infancia como se presenta a continuación en las **Gráficas 1 a 9**, estas corresponden al panorama local poblacional y contextual, lectura de cifras oficiales, se especifica también en ellas inversión social presupuestal por proyecto, y los valores económicos que se están generando desde las acciones institucionales hacia el beneficio y atención en los territorios de las poblaciones más vulnerables.

Gráfica 1

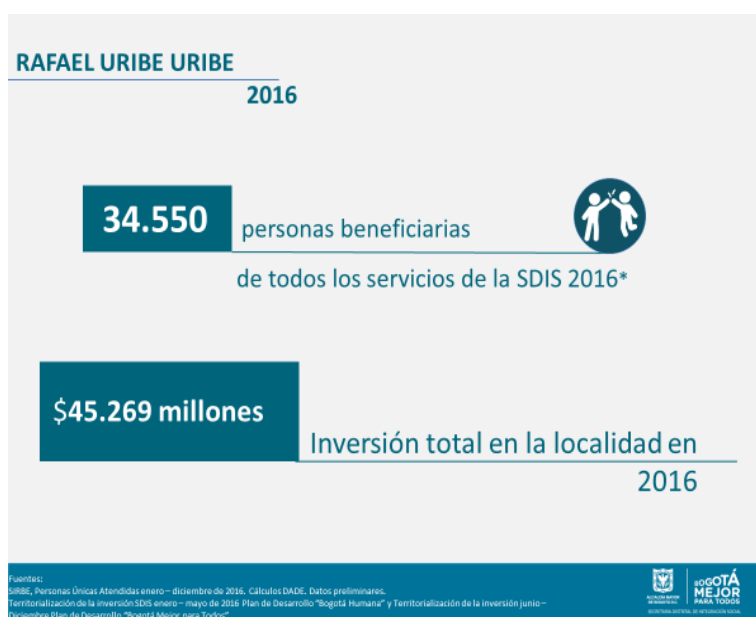
Datos Localidad Rafael Uribe Uribe



Fuente: Mesas Temáticas Integración en Acción 2017 SDIS. SDP. Encuesta Multipropósito

Gráfica 2

Datos Inversión Localidad Rafael Uribe Uribe



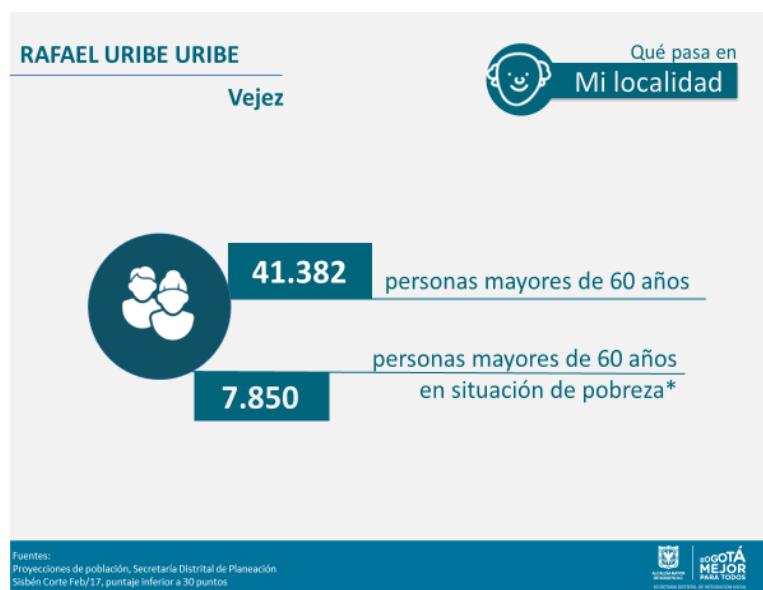
Fuente: Mesas Temáticas Integración en Acción 2017 SIRBE Personas Únicas atendidas 2016. Territorialización de la Inversión Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos SDP.

A continuación, los textos que fueron productos de análisis del presente estudio y surgen en el marco del primer momento con la ciudadanía como lo son las mesas temáticas preparatorias y lo que dijeron los participantes.

- Grupo de interés: Vejez/ Participantes a la mesa 112 personas en el encuentro.

Gráfica 3

Proyecciones de Población adultos y adultas mayores en Rafael Uribe Uribe



Fuente: Proyecciones de población, SDP. SISBÉN Corte febrero 2017.

Reto 1: “Programar más salidas y talleres para todos los adultos mayores: tanto para los que pertenecen a los centros día como para los que no. / brindar mejor información de los programas”.

Preguntas textualizadas de la comunidad:

- “¿Cuántas salidas hay al año para los adultos mayores?”
- “¿Quién hace control y veeduría de los recursos y apoyos económicos que nos prometieron? ¿Cómo se verifica la transparencia y el cumplimiento?”
- “¿Todos los programas del adulto mayor van a continuar?”
- “¿Durante cuánto tiempo nos dan el apoyo económico?”

Propuestas textualizadas de la comunidad:

“Que nos lleven a pasear y no nos cambien de profesores ni de enfermera. / Programar viajes y paseos los sábados porque entre semana cuidamos los nietos. / Paseos a tierra caliente, el eje cafetero, el mar, minas de sal, en tren, a museos,

caminatas ecológicas. / Cursos para aprender a leer y escribir. / Ejercicios tres veces a la semana. / Ejercicios mentales para mejorar la memoria. / Si hay paseo que nos regresen temprano porque se nos dificulta el transporte. / Hacer salidas al interior de Bogotá cada dos meses y fuera de Bogotá cada 4 meses. / Hacer gestiones con la empresa privada para lograr hacer las salidas. / Dar clases y capacitaciones sobre temas laborales, pero que puedan participar todos. / Más recreación. / Organizar salidas una vez al mes para aprovechar pasaporte mi vital. / Solicitamos un profesional para aprovechar la tarjeta vital porque solos no nos le medimos a salir. / Las salidas no deben ser solo para los de Centro Día. / Poner los talleres en los barrios porque muchos vivimos muy lejos. / A cada pregunta que tenemos debería cada entidad dar una respuesta, por ejemplo, la policía, la personería. / Brindarnos respuestas claras, porque no nos dan la información que pedimos. / Los profesionales deben tener mayor calidad humana para entender y atender al adulto mayor, y que ayuden a impulsar el tema de los valores. / Más medios de divulgación para conseguir ayudas técnicas y acceder a la información”.

Reto 2: “Informar claramente sobre los requisitos que se deben cumplir para ser beneficiario de las ayudas: bonos, comedor y centro día. / mejor trato y más acceso a beneficios para personas en condición de discapacidad”.

Preguntas textualizadas de la comunidad:

- “¿Cómo se puede solicitar el bono? / ¿Qué requisitos se deben cumplir? / ¿Cuál es el tiempo de espera para el bono? Lo solicité hace más de un año y nada que me sale. He venido muchas veces al CDC a preguntar por mi bono y siempre la misma respuesta. (Algunas personas manifiestan que llevan esperando más de 3 años.). / No me dan bono por el puntaje del Sisbén, pero no tengo nada, ¿qué puedo hacer? / ¿Cómo hacemos para pedir el incremento del bono?”
- “¿Cómo puedo denunciar a alguien que sé que no necesita el bono, pero no quiero que sepan que fui yo?”
- “Yo vivo sola y tengo una casa, no tengo nadie que me ayude, ¿por qué me excluyen de las ayudas? / ¿Por qué se demoran tanto en hacer la visita? ¿Por qué no me visitan pronto si estoy en condición de discapacidad y necesito la ayuda?”
- “¿Por qué tengo 65 años y esta es la hora que no recibo una ayuda de la tercera edad?”

- “¿Dan las ayudas técnicas para movilizarse cuando están discapacitados? / ¿En los casos que hay adultos mayores en condición de discapacidad se les ayuda a proveer una silla de ruedas o una cama especial? / ¿Por qué le bajaron el subsidio a las personas en condición de discapacidad?”
- “¿Puedo acceder de nuevo al bono? Me lo quitaron porque me inscribí en el seguro, pero lo hice porque necesito una mejor atención médica pues soy discapacitada y me hacen diálisis. He venido a averiguar y me dicen que espere la visita”.
- “¿Cómo accedo al subsidio de discapacidad?”
- “¿Para obtener el apoyo económico debo asistir a las reuniones que invita el Centro Día e ir a la alcaldía local?”

Propuestas textualizadas de la comunidad:

“Hacer mayor seguimiento a cada caso para verificar quién realmente lo necesita, porque, por ejemplo, algunos arrendamos una pieza para poder pagar servicios, y no nos tienen en cuenta en las ayudas. / Visitar a las personas solas para brindarles y llevarles la ayuda. / Realizar visitas domiciliarias para saber cómo estamos y en qué condiciones vivimos. / La entrega del bono debe ser transparente y merecedor. / No por tener unos muebles tengo solvencia económica, hay personas que no lo necesitan y le dan, revisar cada caso. / Darles otras opciones a las personas en condición de discapacidad para pedir información, porque venir al CDC es muy difícil (punto expuesto por una persona con discapacidad visual. / Encuentros y reuniones en los barrios, porque hay personas en condición de discapacidad. / Aumentar presupuesto para subsidios, teniendo en cuenta las personas en condición de discapacidad. / Subir el bono a \$180.000 o \$190.000 / El bono debería subir de acuerdo con lo que sube el mínimo. / No descontar cuando retiro el subsidio, porque me descuentan 10 mil pesos. / Deberían darnos media pensión, medio salario mínimo. / La edad para acceder al bono debería ser de 50 años. / Ayudar a los adultos mayores que no tenemos el auxilio del bono y estamos desamparados. / Brindar mayor atención a las personas mayores de la localidad que viven solas. / Los adultos mayores podemos ayudar a cuidar a otros que estén solos”.

Reto 3: “Mejorar acceso al centro día y ampliar atención”.

Preguntas textualizadas de la comunidad:

- “¿A qué sanción me puedo exponer si no asisto al Centro Día?”
- “¿Quiénes pueden ir a Centro Día? ¿Dónde nos inscribimos? ¿Cómo inscribo a mis amigos? ¿Qué pasa con las personas en condición de discapacidad? / ¿Si tengo el bono puedo ir a Centro Día?”
- “¿Por qué no nos dejan dos años en Centro Día? / ¿Por qué no aumentan las horas en Centro Día? / ¿Qué hacemos para estar más tiempo en Centro Día?”
- “Por problemas de columna no puedo hacer ejercicios en el Centro Día, ¿esto es un problema, me sancionan?”

Propuestas textualizadas de la comunidad:

“Paseos a tierra caliente y a Compensar los lunes festivos. / Talleres de música colombiana y canto, manualidades, danzas, campeonatos de tejo. / Lugares más amplios para desarrollar los ejercicios. / Talleres para adultos mayores en condición de discapacidad. / Clases para personas sordomudas. / Los desplazados deben tener mejor atención en los Centros Día. / Un portal interactivo en Centro Día con profesionales para cursos. / Repartir refrigerios en los servicios de la tarde. / Que nos brinden sudaderas. / Normas para ser más solidarios. / Poner carteleras en Centro Día y en el CDC para que nos informemos y ser responsables para leerlas. / Carteleras con normas de convivencia: aseo, cultura y respeto. / Revisar los talleres mensuales porque son muy extensos. / Abrir el Centro Día los lunes festivos. / Comprometer a las personas para que asistan a las actividades y programas del Centro Día. / Transporte para el Centro Día que nos deje cerca de la casa porque a algunas personas nos toca coger bus hasta donde nos recogen. / Que las monitoras estén más pendientes de las personas mayores en la ruta. / Ayudarnos a organizar una red de personas que vivamos cerca para llegar juntos al Centro Día. / Crear una ruta de acompañamiento segura para la calle 27 y alrededor del Centro Día. / Sacar boletines informativos de las diferentes actividades. / Ampliar el servicio de comedor de lunes a viernes. / Variar la alimentación porque siempre nos dan hígado, darnos pollo y huevo”.

A continuación, en la **Tabla 10** de manera general la visualización no detallada del diligenciamiento de la Matriz de Retos y Compromisos con la información seleccionada y significativa del ejercicio de acciones de participación ciudadana. En el análisis de la información más adelante se aprecia el contenido seleccionado de los diálogos que categorizan las acciones.

Tabla 10

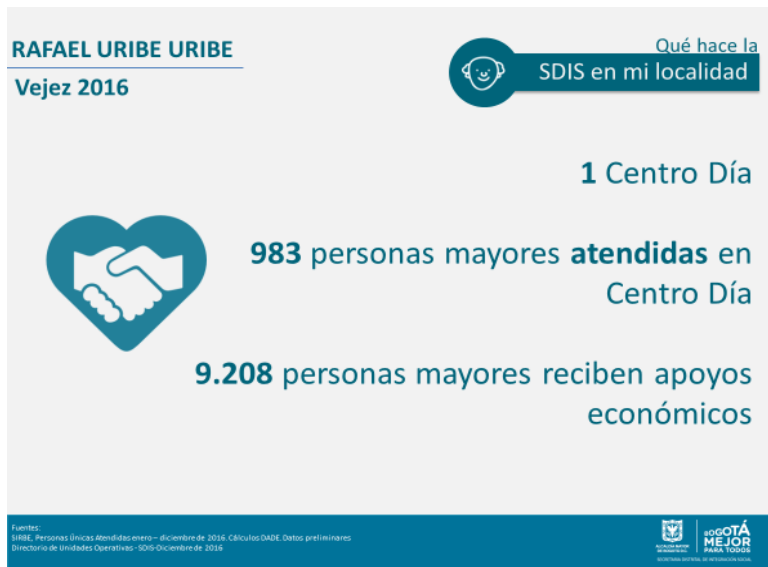
Matriz Consolidación de Retos y Compromisos Jornada Mesas Temáticas Vejez

Tema	Retos	Propuesta inmersiva	Compromisos Inmersivos	Integración en acción, Diálogo ciudadano Rafael Uribe Uribe					
				Qué se va a hacer	Cómo se va a hacer	Cuándo se va a hacer	Dónde (ubicación)	Responsables (quién)	
Vejez	1. Más medios de divulgación para conseguir mayor visibilidad y acercar a la información.		1. Buscaremos otras estrategias de comunicación para llegar a más adultos mayores, en su caso internet.	Para el tema de divulgación se propone una estrategia de comunicación en la cual a través de la difusión de planes de actividades realizadas en los centros de día se establezca una articulación con la Alcaldía Local y medios de comunicación locales para su divulgación. A través de las alianzas de las ONG con el SENIA se organizará el curso de apoyo de asistencia de información y el manejo de redes sociales.	Se realizará al comienzo del día 15 de agosto de 2017.	En la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe. La agenda en los CDD locales que cuentan con sala de reuniones.	El primer compromiso es la Alcaldía de Rafael Uribe Uribe. La agenda en los CDD locales que cuentan con sala de reuniones.		
	1. Programar más salidas para todos los adultos mayores y talleres para empoderar a los adultos mayores.		1. Se programarán en el segundo semestre del 2017 dos salidas de adultos mayores al Jardín Botánico y al Parque de Tumbaco, dentro con la finalidad de la empresa de energía.	1. Se evaluará la gestión desde el Centro Día dirigido al adulto mayor en relación al proceso de empoderamiento de los adultos mayores en la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, para lo cual se realizará un diagnóstico de la situación actual de los adultos mayores en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día.	1. La Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día.	1. En la fecha 12 de agosto se realizará una reunión para la presentación del taller de empoderamiento de los adultos mayores en la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, con la participación de la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día.	1. Para la realización del taller se realizará una reunión con la participación de los adultos mayores y el personal de la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día.	1. Lider de proyecto 2016, coordinadora del servicio y Profesional del Centro Día Páramo Mayor.	
	2. Informar claramente sobre las opciones que se ofrecen para su bienestar en los espacios comunitarios y otros espacios.		2. Se continuará con la realización de talleres de empoderamiento de los adultos mayores en la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día.	2. Se continuará con la realización de talleres de empoderamiento de los adultos mayores en la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día.	2. Por medio de visitas domiciliarias.	Desarrollado todo el día.	En toda la localidad de Rafael Uribe Uribe.	Equipo profesional de Seguimiento de Apoyo Comunitario.	
	3. Ampliar la atención y los servicios del Centro Día.		3. Se continuará con la realización de talleres de empoderamiento de los adultos mayores en la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día.	3. Se continuará con la realización de talleres de empoderamiento de los adultos mayores en la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día, con el fin de evaluar la viabilidad de las actividades que se realizan en el Centro Día.	3. Por medio de visitas domiciliarias.	Desarrollado todo el día.	En toda la localidad de Rafael Uribe Uribe.	Equipo Apoyo Comunitario.	

Fuente: Jornada Mesas temáticas preparatorias/ Integración en Acción 2017

Gráfica 4

Presencia de la SDIS en la localidad Rafael Uribe Uribe para el Adulto Mayor

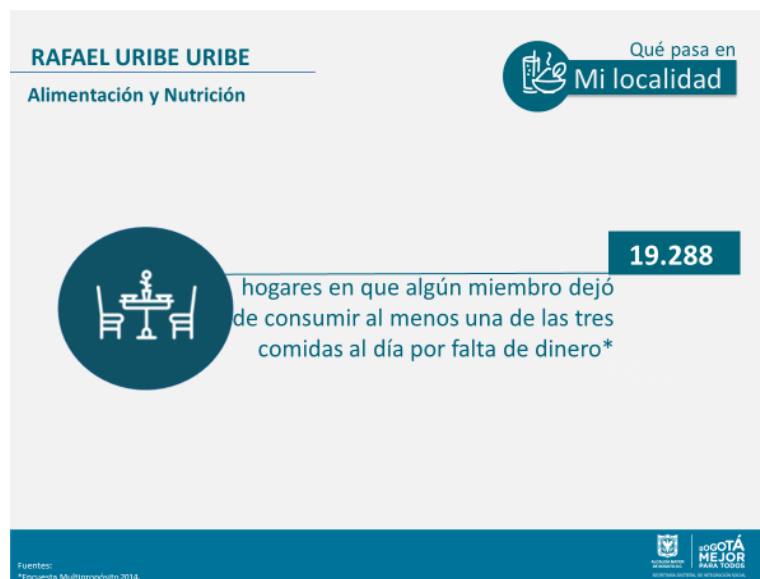


Fuente: Mesas Temáticas Integración en Acción 2017 SIRBE Personas Únicas atendidas 2016. Territorialización de la Inversión Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos SDP.

- Grupo de interés: Alimentación y Nutrición/ Participantes a la mesa 138 personas en el encuentro

Gráfica 5

Datos Nutrición Localidad Rafael Uribe Uribe



Fuente: Mesas Temáticas Integración en Acción 2017 SDIS. SDP. Encuesta Multipropósito

Reto 1: “Se necesitan normas en los comedores. / faltan talleres, capacitaciones y salidas pedagógicas de los beneficiarios de los comedores y de las personas que reciben bono”

Preguntas textualizadas de la comunidad:

- “¿Por qué se suspendieron las actividades recreativas en los comedores?”
- “¿Por qué no hay actividades nocturnas para quienes no podemos asistir durante el día?”
- “¿Cómo podemos ayudar para hacer un proyecto de música para niños y jóvenes?”

Propuestas textualizadas de la comunidad:

“Destinar recursos para hacer salidas pedagógicas, talleres productivos y educativos, con los beneficiarios de los comedores. Estableciendo horarios y compromisos, quien no asista debe recibir algún llamado de atención / Comedor Comuneros: más actividades educativas. / Cursos de computadores y uso de teléfonos, música,

deportes, baile. / Más actividades culturales dirigidas a las familias y de integración: salidas a parques y museos. / Actividades físicas para el adulto mayor y los niños./ Crear un campeonato de fútbol o de baloncesto entre los comedores de la localidad y de la ciudad, para integrarnos más. / Capacitar a las madres de familia en cómo preparar alimentos para que los niños no se les hagan extraños ciertos alimentos cuando van al comedor. / Permitir el ingreso al comedor de los padres, porque los niños se pueden quemar o exponerse a algún riesgo cuando llevan el almuerzo a la mesa. / Explicar a los padres las reglas del comedor, porque algunos son muy groseros con los administradores y tratan mal a los niños, los ridiculizan. / Establecer normas para:

- Mantener el comedor limpio, porque a veces las personas beneficiarias no ayudan y todo queda sucio.
- Propiciar el respeto en el comedor, normas de comportamiento, buen trato, no discriminar a los otros, saber tratar a las personas en condición de discapacidad.
- Mejorar la relación entre los niños y los registradores de los comedores.
- No botar la comida, si alguien bota la comida sancionarlo con que no vuelva.
- Quien no cumplan las normas ponerle a realizar labores como lavar los platos.

Enseñar y recordar constantemente cuáles son los deberes de los beneficiarios. / Involucrar a los jóvenes en los proyectos que realizan en el comedor, necesitan utilizar su tiempo libre y recibir educación, para que no caigan en la droga”.

Reto 2: “No hay claridad sobre los criterios de selección de beneficiarios / muchas personas necesitadas no tienen acceso a ayuda. /mejorar el funcionamiento de los comedores”

Preguntas textualizadas de la comunidad:

- “Hay personas que se benefician del servicio y no lo necesitan. ¿cómo van a mejorar esto?”
- “¿Por qué se demora tanto el bono de adulto mayor?”
- “¿Por qué descuentan 10 mil pesos del cajero? No es justo”.
- “¿Por qué cerraron el comedor La Paz?”
- “¿Están quitando comedores?”

Propuestas textualizadas de la comunidad:

“Programar mejor los cambios de contrato de los comedores, para que no cierren por un tiempo o se demoren en dar la comida. / Ampliar los cupos de los comedores, porque varias familias están pasando necesidades y no tienen nada. / Investigar a los que no lo necesitan y sancionarlos. / Poner desayuno, almuerzo y comida en los comedores. / Establecer alimentos en los comedores para personas diabéticas, porque en este momento la alimentación no es la adecuada. / Revisar el puntaje Sisbén como criterio de acceso, porque en ocasiones nos lo ponen muy alto y necesitamos la ayuda. / Realizar visitas domiciliarias, porque a veces el puntaje Sisbén no corresponde a la realidad. / Los referentes deberían seguir recibiendo solicitudes de ingreso a servicios, pero no solo en la Subdirección Local, sino en los comedores. / Recibir papeles en los comedores, porque hay personas a las que les queda muy lejos la subdirección local y no tienen cómo inscribirse. / Mejorar y cumplir el horario de atención de los comedores. / Tener en cuenta para la atención en el comedor los horarios y las jornadas escolares. / Ayudar a los niños desnutridos que están en la calle. / Devolver Taza y Pan a su sitio anterior. / Reubicaron los comedores y ahora los traslados son muy lejos, no tuvieron esto en cuenta al reasignarnos. / Aumentar el valor del bono. / Los profesionales de la subdirección local deberían ir a los comedores para verificar cómo funciona todo y participar de las actividades”.

Reto 3: “Mejorar la calidad de los alimentos y del servicio de los almacenes y comedores”

Preguntas textualizadas de la comunidad:

- “¿Por qué el almacén no abastece con los alimentos que hacen parte de los permitidos en el bono? / ¿Por qué no manejan varias marcas, por qué solo podemos llevar las que nos dicen en el almacén? / ¿Por qué las personas que canjeamos bonos en horas de la tarde no podemos llevar todos los grupos que nos exigen en el bono? / ¿Por qué los lácteos salen con fecha de vencimiento tan corta y las verduras de baja calidad?”
- “¿Cómo van a mejorar la ida al comedor de los estudiantes que están en jornada 40x40? Porque a veces no les permiten la ida al comedor y pueden perder el cupo”.
- “¿Por qué el día que hay interventoría sí ponen el gramaje correcto y los otros días no lo hacen?”
- “¿Por qué el comedor Comuneros no está en el salón comunal? Donde estamos ahora tenemos muy poco espacio, estamos muy apretados e incómodos”.

- “¿Por qué las personas en condición de discapacidad no pueden llevarse el almuerzo para la casa? ¿o las personas que un día están enfermas?”
- “¿Van a cerrar comedores? Soy persona en condición de discapacidad y estoy preocupada”.

Propuestas textualizadas de la comunidad:

“Mejorar la existencia de algunos productos en el mercado, porque cuando vamos a mercar no encontramos huevos o la mayoría de los productos como la leche son muy caros. / Poner más promociones. / No variar los precios el día del canje, porque lo suben. / Establecer una ruta para estar pendientes de los refrigerios que se le entregan a los niños en los comedores porque en ocasiones vienen vencidos. / Crear un comité de veedores en el comedor. / Poner más personas que ayuden a la organización del comedor. / Aumentar la porción para los niños y adultos. / Mejorar las porciones y unificarlas, porque son diferentes para adultos y niños. / Diversificar la comida en los comedores: más fruta, más ensaladas y menos harina. / El postre debería ser una fruta no un dulce como chocolatinas, bocadillos o panelitas. / Ponerles más sabor a las comidas. / Abrir más comedores comunitarios en la localidad. / Ampliar el cupo en los comedores. / Brindar alimentación los domingos y festivos. / Dar complementos nutricionales a las personas de la tercera edad que no cuentan con alimentos los días festivos. / Establecer normas de comportamiento en los comedores: los niños son muy indisciplinados. / Tener un nutricionista permanente en el comedor o en la subdirección local que nos enseñe a comer y preparar mejor los alimentos. / Más control en comedores por anomalías en la asistencia, porque hay días que está lleno y otros en que pareciera que somos muy pocos. / Los alrededores del comedor deben estar limpios, con frecuencia vemos excrementos de perro en el comedor San Pablo.

A continuación, en la **Tabla 11** de manera general la visualización no detallada del diligenciamiento de la Matriz de Retos y Compromisos con la información seleccionada y significativa del ejercicio de acciones de participación ciudadana.

Tabla 11

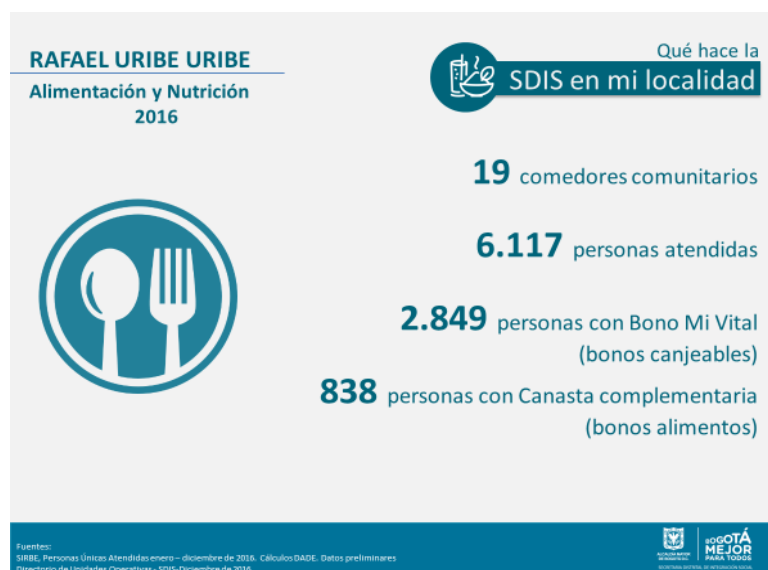
Matriz Consolidación de Retos y Compromisos Jornada mesas temáticas Alimentación y Nutrición

Integración en acción. Diálogo ciudadano Rafael Uribe Uribe									
Tema	Refo	Propuesta comunitaria	Compromiso Secretaría		Cronograma/Actividades				
			Qué se va a hacer	Cómo se va a hacer	Cuándo se va a hacer	Dónde (territorio)	Responsables (quienes)		
1. Programar más talleres y charlas para los beneficiarios de los comedores.		1. Mejorar y cumplir el horario de atención de los comedores, teniendo en cuenta los horarios de las jornadas escolares.	1. Haremos mayor seguimiento a los comedores para garantizar que cumplen con los horarios de atención.	1. Continuar con el acompañamiento a la hora del servicio por parte de los referentes de comedores. Aplicación de encuesta de satisfacción del servicio.	De manera presencial y telefónica.	De manera presencial y telefónica. La encuesta de percepción bimensual.	En los comedores y/o SLIS	Equipo referente "Bogota te Nutre"	
		2. Enseñar y recordar constantemente cuáles son los deberes de los beneficiarios.	2. Construir el manual de convivencia entre los coordinadores del comedor y los beneficiarios, y publicarlo en el comedor para recordar constantemente los compromisos.	2. se realizará revisión del manual de convivencia construido entre la profesional social y los participantes del comedor, y cada semana se realizará un deber o compromiso con niños, niñas y niñas para generar recordación. Se realiza a través de la profesional social.	Semanalmente se elaborará cartules con deberes, compromisos o derechos.	2. Cada vez que hay un ingreso. Con publicación semanal de un deber, un compromiso, un derecho para generar recordación.	2. En los comedores comunitarios	Profesionales sociales Nutricionistas y referentes del equipo "Bogota te Nutre"	
		3. Dar charlas sobre hábitos alimenticios y estilos de vida saludable.	3. No se pueden organizar actividades nocturnas en el comedor, pero nos comprometimos a incluir más jóvenes de la localidad en el programa. Dentro de los días de trabajar conjuntamente en actividades para ocupar el tiempo libre.	3. Periódicamente se organizarán charlas de hábitos alimenticios y estilos de vida saludable en los comedores y se realizará un concurso que permita evidenciar la apropiación de estos. Se realizará con nuestras nutricionistas.	3. Se llevará a cabo un concurso intercomedores relacionales con hábitos de vida saludable con nuestras nutricionistas y equipo de referentes.	3. Será progresivo, primero en cada comedor y de ahí saldrá representación para el intercomedores. Una vez al mes.	3. En cada comedor y luego en el auditorio de la SLIS		
2. Mejorar los procesos para recibir las solicitudes de ingreso a los comedores y los criterios para la reubicación de los servicios.	1. Los referentes deberían seguir recibiendo solicitudes de ingreso a servicios así no haya cupos.	1. Descentralizaremos las solicitudes de ingreso, para lograrlo recibiremos solicitudes en los comedores una vez al mes.	1. Se Atenderá desde los comedores la recepción de solicitudes de ingreso al servicio.	1. Desplazamiento a los comedores más alejados de SLIS.	1. Una vez al mes	1. En las unidades operativas lejanas o retiradas de la SLIS		Todo el Equipo de "Bogota te Nutre"	
		2. Daremos a conocer la ruta de nutrición de niños y niñas, para lograr llegar con nuestros servicios a los niños y niñas más necesitados.	2. Seremos más estrictos con las personas que no asisten al comedor.	2. Apoyo y acompañamiento al participante al proyecto de atención integral a la primera infancia en el ámbito institucional y creciendo en familia.	2. Articulación directa con la líder del proyecto de Atención Integral a la primera infancia en el ámbito institucional y creciendo en familia.	2. Cada vez que se requiera	2. En la SLIS		Todo el Equipo de "Bogota te Nutre"
		3. Revisar la decisión de tener en cuenta el puntaje Sisben como criterio de acceso a los servicios, porque en ocasiones nos la ponen muy alto y necesitamos la ayuda. Proponemos realizar vistas domiciliares, para verificar si el puntaje Sisben corresponde a la realidad.	3. Nos comprometimos a realizar un proceso de focalización que nos garantice la vinculación de las personas mayores y de toda la población que lo requiere realmente. En casos excepcionales, se hará vista domiciliaria.	3. Continuar con las vistas de validación de condiciones para realizar la reafiliación directa a partir de la primera información verbal al hacer la solicitud.	3. Conociendo la situación y decidiendo acorde a los criterios.	3. Cuando se confirma y evidencia que no existe la necesidad.	3. En la SLIS y/o Unidades operativas		Todo el Equipo de "Bogota te Nutre"
3. Mejorar la calidad, la atención y las normas de convivencia en los comedores comunitarios y en los supermercados.	1.1. Las personas en condición de discapacidad deberían poder llevarse el almuerzo para casa.	1. Integración Social hará una campaña en los comedores para que las personas informen si sufren de diabetes, al ser identificadas podrán recibir alimentación acorde con su estado de salud.	1. Se solicitará a Nivel Central la orientación frente a las modificaciones que afectan una vez al día.	1. Bajo lineamiento de BUDHIL, define Nivel Central.	1. Solo lo decide y define Nivel Central.	1. Solo lo decide y define Nivel Central.		Todo el Equipo de "Bogota te Nutre"	
		1.1. No es posible dejar llevar la comida por temas de calidad y manipulación de alimentos. Nuestro compromiso es que si identificamos ciudadanos en condición de discapacidad que asisten a nuestros comedores el paso a seguir es redireccionarlos al proyecto de discapacidad "Por una ciudad incluyente y sin barreras" para que pueda ser beneficiario del bono.	1.1. Referenciar al proyecto de Discapacidad	1.1. Acompañando al proyecto. Por una ciudad incluyente y sin Barreras	1.1. Cada vez que llegue una solicitud.	1.1. SLIS			
		2. La Secretaría realizará campañas y charlas educativas para que los niños aprendan a comer adecuadamente y de esta manera no desperdicien la comida. Así mismo, se pedirá al coordinador del comedor estar pendiente de los niños cuando llevan su comida a la mesa.	2. No se puede acoger esta propuesta.	2. Unido al tema de las charlas de hábitos de vida saludable se realizarán charlas de corresponsabilidad en los padres, madres y cuidadores de los niños y niñas que asisten al comedor.	2. A través de juegos infantiles, charlas y videos pedagógicos.	2. A partir del mes de septiembre	2. En las unidades operativas		Todo el Equipo de "Bogota te Nutre"

Fuente: Jornada Mesas temáticas preparatorias/ Integración en Acción 2017

Gráfica 6

Presencia de la SDIS en la localidad Rafael Uribe Uribe para la Seguridad Alimentaria y Nutricional



Fuente: Mesas Temáticas Integración en Acción 2017 SIRBE Personas Únicas atendidas 2016. Territorialización de la Inversión Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos SDP.

Gráfica 7

Inversión de la SDIS en la localidad Rafael Uribe Uribe para la Seguridad Alimentaria y Nutricional

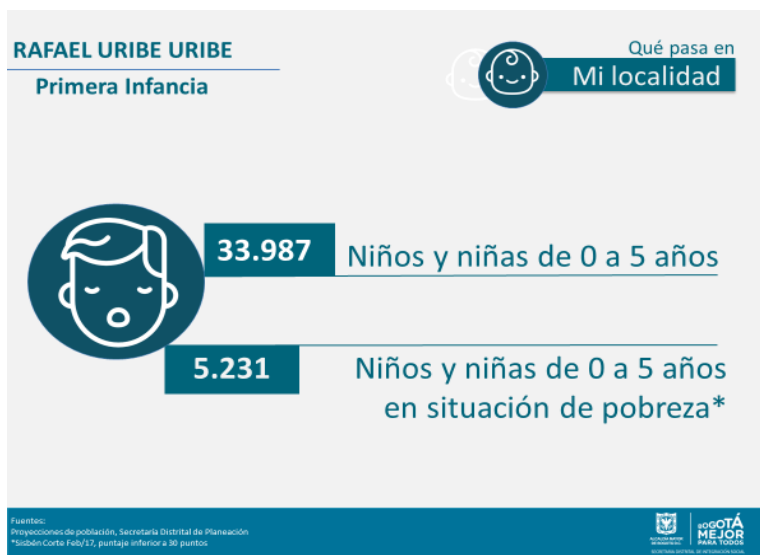


Fuente: Mesas Temáticas Integración en Acción 2017 SIRBE Personas Únicas atendidas 2016. Territorialización de la Inversión Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos SDP.

Grupo de interés Infancia / Participantes: 61 personas en el encuentro

Gráfica 8

Proyecciones de Población de Primera Infancia en Rafael Uribe Uribe



Fuente: Proyecciones de población, SDP. SISBÉN Corte febrero, (2017).

Reto 1: Violencia intrafamiliar / maltrato infantil / falta de corresponsabilidad.

Preguntas textualizadas de la comunidad:

- “¿Qué podemos hacer frente al maltrato infantil? ¿Qué proyectos tiene Integración Social a corto y mediano plazo para controlar el maltrato infantil?”
- “¿Qué va a suceder con el nivel de jardín en los jardines de Integración Social?”
- “¿Cómo ayudan a los niños y niñas a superar sus miedos cuando el ambiente es nuevo?”
- “¿Por qué es tan difícil encontrar cupo para los niños y niñas en el jardín?”
- “¿Cómo les hacen seguimiento a las profesoras para ver si cumplen con las normas?”
- “¿Cómo los padres pueden ejercer sus derechos con sus hijos? Porque ya no es posible regañarlos”.

Propuestas textualizadas de la comunidad:

“Hacer visita sorpresa a los padres para encontrar casos de maltrato infantil. / Realizar un seguimiento serio a los casos que se encuentren de maltrato infantil y retirar a esos niños de la casa, sentenciar a los responsables. / Crear un grupo de padres y educadores para llevar un control de los niños maltratados en cualquier situación.

Hacer un registro fotográfico de las actividades de los niños en el jardín y compartirlo con los padres cada mes. / Explicar a los padres cómo hacer normas y acuerdos en casa: los padres debemos tener claro como ejercer autoridad sin maltratar ni violentar las familias. / Los padres necesitamos ayuda para mejorar las condiciones de vida y la salud emocional de la familia y de los niños, por ejemplo, asesoría psicológica en el jardín o en la EPS, con especialistas y psicólogos. / Hacer una escuela de padres. / Exigirles a los padres que lleven los niños bañados y limpios al jardín. / Clases de ética y valores para los padres. / Responsabilizar a los padres por sus hijos, no es obligación de terceros. / Talleres más personalizados. / Fomentar desde los jardines las actividades en familia, para evitar el maltrato y fomentar el respeto. / Salidas al aire libre en familia. / Mostrarnos y explicarnos la ruta de atención al maltrato infantil. / Identificar los niños que necesitan mejor alimentación y ayudar a sus familias con subsidios o mercados. / Hacer seguimiento en los jardines a los niños agresivos para saber las razones y que no afecten a otros niños. / Enseñarles a los niños a hablar sobre situaciones en que sean maltratados, tanto en la casa como en el jardín. Los padres deben establecer canales de comunicación efectivos para generar confianza en nuestros hijos y que ellos denuncien cualquier situación que se les presente a ellos o en su entorno. / Hacer visitas sorpresa con padres a los jardines para verificar que los profesores y las directivas estén cumpliendo con las normas, saber cómo es la alimentación y el trato”.

Reto 2: “Mejorar tema de cupos en jardines infantiles. / mayor claridad sobre cre-siendo en familia”.

Preguntas textualizadas de la comunidad:

- “¿Cada cuánto son las visitas en Ámbito Familiar, ahora Cre-siendo en Familia?”
- “¿Qué pasa con los grupales?”
- “¿A qué edad pueden entrar los niños a los jardines? ¿Si están bebés donde los pueden cuidar?”
- “¿Dónde quedan los jardines nocturnos? ¿Cómo se puede ingresar?”

Propuestas textualizadas de la comunidad:

“Poner más recreación en los jardines: mejor infraestructura y más actividades. / Implementar más proyectos para los padres en los jardines. / Talleres a los padres sobre cómo alimentar a sus hijos. / Cómo ayudar y motivar y sus hijos. / Hacer salidas pedagógicas con los padres. / Hacer seguimiento oportuno a la Ruta Integral de Atención, porque si las cosas suceden a mitad de año, ya para qué. / Citar obligatoriamente al menos una vez al mes a los padres de familia a los jardines, porque algunos nunca van a ver cómo les va a sus hijos. / Hacer visitas a los padres para verificar cómo viven los niños. / Informar en los jardines las rutas de evacuación y reforzar esta información con frecuencia, tanto a niños como a padres. / Los jardines deben entregar los niños limpios, en ocasiones los vamos a recoger y están completamente sucios y con mocos. / El programa de Ámbito Familiar, ahora Creciendo en familia, debería seguir ayudando a las mamás, no solo si los bebés nacen con bajo peso. / El programa debería ser más largo. / Revisar la alimentación en los jardines, para que sea adecuada con la edad de los niños. / Deberían dar más frutas y verduras. / Dar a conocer la minuta semanal de la alimentación brindada en los jardines. / Ampliar cupos en los jardines. / Poner más jardines nocturnos. / Mayor acompañamiento del paso de Ámbito Familiar a jardines, no dejarnos solos en este proceso. / Recibir a todos los niños en el jardín, independientemente de la situación económica, todos tienen derecho. / Mejorar la limpieza alrededor de los jardines, para que se sienta más seguro y bonito el espacio. / Poner canecas en las salidas de los jardines. / Promover jornadas de limpieza con los padres / Obligar a las madres a que lleven los niños al jardín.

Reto 3: “Aclarar los criterios de selección para ser beneficiarios de programas. / dictar más talleres / mejorar la ruta de atención a niños en condición de discapacidad en jardines”.

Preguntas textualizadas de la comunidad:

- “¿Es posible un bono o una ayuda para madres cabeza de familia?”
- “¿Dónde puedo dejar mis datos para ser profesora o auxiliar de jardín?”
- “¿Cómo nos ayudan cuando salen a vacaciones los niños? Se quedan un mes encerrados sin hacer nada porque los padres tenemos que trabajar”.
- “¿Cómo siguen ayudando a los niños de inclusión social cuándo salen del jardín?”
- “Soy madre gestante y la Dra. me dijo que debo comer más huevo, además como no tengo nevera es más fácil para mí, ¿puedo llevar 3 cubetas?”

- “¿Qué va a ofrecer Cre-siendo en familia? ¿Cómo accedemos? ¿Incluyen a las madres gestantes?”

Propuestas textualizadas de la comunidad:

“Mejorar los criterios y los filtros de acceso a los beneficios: tener una estufa o un televisor viejo y la casa limpia no significa que tenga dinero, es injusto, mucha gente busca una casa prestada que se vea pobre y sí le dan el beneficio. Tener electrodomésticos no significa tener para comer. La apariencia no es lo importante. / La visita del Sisbén para solicitar reevaluación es muy demorada y mientras tanto no podemos recibir ninguna ayuda. / Revisar las personas beneficiarias, si ya mejoraron su situación deberían darle el cupo a otros. / Montar una ruta de atención inmediata para casos de vulnerabilidad, a veces la misma comunidad identifica casos, vamos al jardín a contar o le contamos a los funcionarios y dicen no hay cupo, pero qué pasa con esa familia que está en peligro y pasando necesidades ya; no se deberían mezclar estos casos urgentes con otras peticiones. / Descentralizar las actividades, es necesario llegar a los barrios, porque muchas personas no conocen los servicios de la Secretaría. / Más talleres en el CDC y la Subdirección local, porque casi no nos hacen nada, necesitamos urgente que nos den más actividades. / Retomar los clubes de educación y recreación, pintura, danzas, deportes, música. / Más actividades en los barrios, porque no tenemos dinero para desplazarnos hasta el CDC. / Hacer jornadas en los salones comunales, por ejemplo, el día para que vayamos al psicólogo o para terapia en familia. / Mejorar el seguimiento a los niños en condición de discapacidad que pasan a jardines o colegios incluyentes, porque se presenta mucha discriminación, no ha funcionado muy bien. / Capacitar y concientizar a todos los padres de los niños sobre el tema de la inclusión para que sus hijos no discriminen, ni ellos tampoco, porque solo nos hacen reuniones a los padres de niños en condición de discapacidad. / Revisar la evaluación que le hacen a los niños en condición de discapacidad para pasar de un jardín de inclusión social a un colegio, porque no está acorde con su tipo de discapacidad. / El requisito para darle cupo a un niño en condición de discapacidad en un Centro de Integración Social no puede ser que el cuidador no tenga trabajo, porque entonces cómo sobreviven, es decir, yo tengo que trabajar para vivir y también necesito que me reciban a mi hijo. / Enseñar a las madres gestantes a comprar su mercado, cómo combinar los productos. / Brindar asesorías psicológicas a los padres. Necesitamos una persona que nos escuche. / El proceso de atención de especialistas para madres gestantes es muy enredado y demorado, deberíamos recibir apoyo y guía más rápido. / Mayor información sobre los programas,

no sabemos en qué nos pueden ayudar. / Conocer con un mes de anterioridad el cronograma de los días pedagógicos y la jornada liberada, porque nos avisan muy encima de la fecha y debemos buscar qué hacer con los niños para poder ir a trabajar. / Turnar las docentes para que los niños puedan ir al jardín en esos días, o contar con docentes”.

A continuación, en la **Tabla 12** de manera general la visualización no detallada del diligenciamiento de la Matriz de Retos y Compromisos con la información seleccionada y significativa del ejercicio de acciones de participación ciudadana.

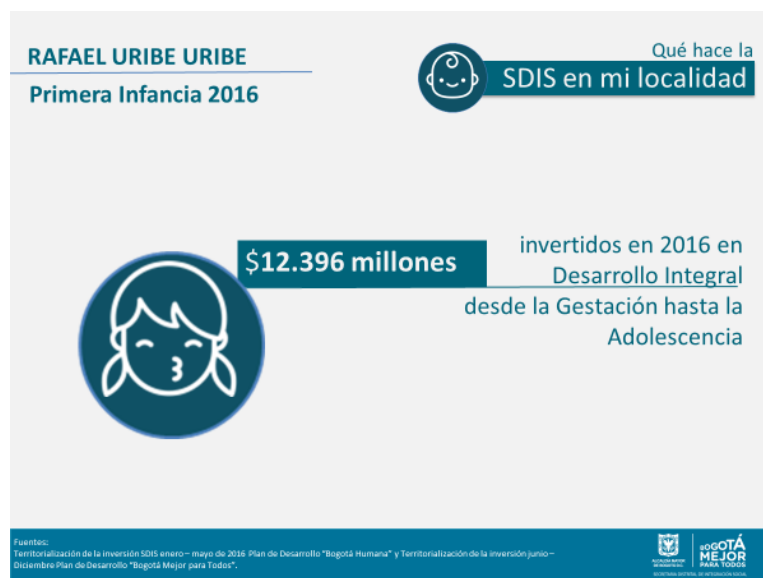
Tabla 12. Matriz Consolidación de Retos y Compromisos Jornada mesas temáticas de Primera Infancia.

Integración en acción. Diálogo ciudadano Rafael Uribe Uribe - Infancia									
Tema	Retos	Propuesta ciudadana	Compromiso Secretaría	Qué se va a hacer	Cómo se va a hacer	Compromiso/Actividades Ciudadano va a hacer	Fecha (eventual)	Responsable (eventual)	
1. Diagnosticar casos de violencia intrafamiliar y maltrato infantil.	1. Crear un grupo de padres y educadores para llevar un control de los niños maltratados en cualquier situación.	1. Se fortalecerán las rutas de denuncia para que personas que conocen casos de maltrato puedan informar y hacer seguimiento a los casos.	1. Se fortalecerán las rutas de denuncia para que personas que conocen casos de maltrato puedan informar y hacer seguimiento a los casos.	1. Se fortalecerán las rutas de denuncia para que personas que conocen casos de maltrato puedan informar y hacer seguimiento a los casos.	1. A través de talleres informativos que contengan los protocolos y la derivación en la localidad que pueden recurrir para cada caso (en el caso de la Secretaría de Bienestar Social, C.A.). 2. Mediante talleres de sensibilización, visitas domiciliarias y seguimiento de casos que se presenten en cada una de las unidades operativas dentro de las ciudades de la zona y se recupera la Ruta Integral de Atención y cada uno de los actores que la conforman.	1) En los encuentros en casa y encuentros grupales/creciendo en familia y cada que la atención lo amerite. 2) En cada uno de los grupos de profesionales de apoyo familiales de la localidad donde los padres infantes en pro de dar respuesta a las necesidades de la población. Se continuará con dicha labor de manera mensual o acorde al momento de activación de ruta integral de atención.	1) En los encuentros en casa y reuniones grupales/creciendo en familia y cada que la atención lo amerite. 2) En cada uno de los grupos de profesionales de apoyo familiales de la localidad donde los padres infantes en pro de dar respuesta a las necesidades de la población. Se continuará con dicha labor de manera mensual o acorde al momento de activación de ruta integral de atención.	1) Todos los profesionales de Creciendo en familia, incluyendo a los administrativos, profesionales de monitoreo y reporte. 2) Equipo de profesionales de apoyo familiales institucional, responsables de unidades operativas, equipo de talento humano del Proyecto 1006 "Desarrollo Integral de la protección hasta la adolescencia" (Instituto de infancia visible Institucional). Profesional de seguimiento y fortalecimiento.	
	2. Asesorar psicológica en el jardín, con especialistas y psicólogos, sobre cómo mejorar las condiciones de vida y la salud emocional de la familia y de los niños.	2. Ya se hace, pero fortaleceremos las acciones psicológicas en los jardines con nuestros especialistas.	2. Ya se hace, pero fortaleceremos las acciones psicológicas en los jardines con nuestros especialistas.	2. Ya se hace, pero fortaleceremos las acciones psicológicas en los jardines con nuestros especialistas.	2. Ya se hace, pero fortaleceremos las acciones psicológicas en los jardines con nuestros especialistas.	2. Mediante encuentros y espacios con las familias en los jardines infantiles de la localidad, se realizarán orientaciones y actividades con actividades en horarios que se acomoden a las necesidades de la familia.	2) Durante todos los meses del año y según demanda de las familias infantes.	2) Durante todos los meses del año y según demanda de las familias infantes.	Psicólogo Jardines infantiles de la localidad, equipo de apoyo y articulación de profesionales interdisciplinarios e intersectoriales según sea la situación.
	3. Programar en los jardines actividades en familia, para estar al momento y fomentar el respeto, por ejemplo, salidas al aire libre en familia.	3. Actualmente se programan salidas pedagógicas para los niños y niñas, pero se busca la idea de contar con padres a dichas salidas y así fomentar actividades en familia.	3. Actualmente se programan salidas pedagógicas para los niños y niñas, pero se busca la idea de contar con padres a dichas salidas y así fomentar actividades en familia.	3. Actualmente se programan salidas pedagógicas para los niños y niñas, pero se busca la idea de contar con padres a dichas salidas y así fomentar actividades en familia.	3. Actualmente se programan salidas pedagógicas para los niños y niñas, pero se busca la idea de contar con padres a dichas salidas y así fomentar actividades en familia.	3. Actualmente se programan salidas pedagógicas para los niños y niñas, pero se busca la idea de contar con padres a dichas salidas y así fomentar actividades en familia.	3) Durante los meses de Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre.	3) Durante los meses de Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre.	Referente Ambito Institucional, Equipo interdisciplinario de jardines infantiles, Coordinadora de jardines infantiles, Área de Planeación SDES HUI
2. Mejorar el funcionamiento de los jardines infantiles en cuanto a ambiente y atención.	1. Crear obligatoriamente al menos una vez al mes a los padres de familia o los jardines, por ejemplo una vez a la semana o una vez al mes.	1. Se abrieron los espacios de atención, con el apoyo de la UPZ Diana Toribio y el Distrito en programas que ofrecen en vacaciones de verano para involucrar a los niños y familias en los jardines.	1. Se abrieron los espacios de atención, con el apoyo de la UPZ Diana Toribio y el Distrito en programas que ofrecen en vacaciones de verano para involucrar a los niños y familias en los jardines.	1. Se abrieron los espacios de atención, con el apoyo de la UPZ Diana Toribio y el Distrito en programas que ofrecen en vacaciones de verano para involucrar a los niños y familias en los jardines.	1. Se abrieron los espacios de atención, con el apoyo de la UPZ Diana Toribio y el Distrito en programas que ofrecen en vacaciones de verano para involucrar a los niños y familias en los jardines.	1) En los encuentros en casa y reuniones grupales/creciendo en familia y cada que la atención lo amerite. 2) En cada uno de los grupos de profesionales de apoyo familiales de la localidad donde los padres infantes en pro de dar respuesta a las necesidades de la población. Se continuará con dicha labor de manera mensual o acorde al momento de activación de ruta integral de atención.	1) En los encuentros en casa y reuniones grupales/creciendo en familia y cada que la atención lo amerite. 2) En cada uno de los grupos de profesionales de apoyo familiales de la localidad donde los padres infantes en pro de dar respuesta a las necesidades de la población. Se continuará con dicha labor de manera mensual o acorde al momento de activación de ruta integral de atención.	1) Todos los profesionales de Creciendo en familia, incluyendo a los administrativos, profesionales de monitoreo y reporte. 2) Equipo de profesionales de apoyo familiales institucional, responsables de unidades operativas, equipo de talento humano del Proyecto 1006 "Desarrollo Integral de la protección hasta la adolescencia" (Instituto de infancia visible Institucional). Profesional de seguimiento y fortalecimiento.	
	2. Informar en los jardines las rutas de evacuación y referir esa información con frecuencia, tanto a niños como a padres.	2. Las propuestas 1 y 2 ya se están realizando.	2. Las propuestas 1 y 2 ya se están realizando.	2. Las propuestas 1 y 2 ya se están realizando.	2. Las propuestas 1 y 2 ya se están realizando.	2. Las propuestas 1 y 2 ya se están realizando.	2) Durante todos los meses del año y según demanda de las familias infantes.	2) Durante todos los meses del año y según demanda de las familias infantes.	Responsables de unidades operativas, Equipo de talento humano de los jardines infantiles y del Proyecto 1006
	3. Realizar a todos los niños en el jardín, independientemente de la situación económica, salidas libres.	3. Los servicios de integración social están dirigidos a la población vulnerable, por lo tanto, los jardines lo han priorizado a otros niños y niñas.	3. Los servicios de integración social están dirigidos a la población vulnerable, por lo tanto, los jardines lo han priorizado a otros niños y niñas.	3. Los servicios de integración social están dirigidos a la población vulnerable, por lo tanto, los jardines lo han priorizado a otros niños y niñas.	3. Los servicios de integración social están dirigidos a la población vulnerable, por lo tanto, los jardines lo han priorizado a otros niños y niñas.	3. Los servicios de integración social están dirigidos a la población vulnerable, por lo tanto, los jardines lo han priorizado a otros niños y niñas.	3) Durante los meses de Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre.	3) Durante los meses de Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre.	Equipo de profesionales de apoyo Ambito Institucional, responsables de unidades operativas, equipo de talento humano del Proyecto 1006 "Desarrollo Integral de la protección hasta la adolescencia" (Instituto de infancia visible Institucional). Profesional de seguimiento y fortalecimiento.
3. Brindar mayor información sobre Creciendo en familia y otros programas para niños, como el de involucrar a los niños con discapacidad.	1. Brindar a los padres guías para comprar los materiales y cómo combinar los productos.	1. Ponderamos a disposición de las madres gestantes y madres de profesionales y un nutricionista que explican cómo distribuir y comprar los alimentos adecuados.	1. Ponderamos a disposición de las madres gestantes y madres de profesionales y un nutricionista que explican cómo distribuir y comprar los alimentos adecuados.	1. Ponderamos a disposición de las madres gestantes y madres de profesionales y un nutricionista que explican cómo distribuir y comprar los alimentos adecuados.	1. Ponderamos a disposición de las madres gestantes y madres de profesionales y un nutricionista que explican cómo distribuir y comprar los alimentos adecuados.	1) En los puntos coborados de campo o en la casa y encuentros grupales.	1) En los puntos coborados de campo o en la casa y encuentros grupales.	Profesionales de salud y nutrición de Creciendo en familia.	
	2. Mayor información sobre los programas, no sabemos en qué nos pueden ayudar.	2. Desarrollamos una estrategia de comunicación para dar a conocer nuestros programas de manera más adecuada.	2. Desarrollamos una estrategia de comunicación para dar a conocer nuestros programas de manera más adecuada.	2. Desarrollamos una estrategia de comunicación para dar a conocer nuestros programas de manera más adecuada.	2. Desarrollamos una estrategia de comunicación para dar a conocer nuestros programas de manera más adecuada.	2) Durante todos los meses del año y según demanda de las familias infantes.	2) Durante todos los meses del año y según demanda de las familias infantes.	Equipo de profesionales de apoyo Ambito Institucional, responsables de unidades operativas, equipo de talento humano del Proyecto 1006 "Desarrollo Integral de la protección hasta la adolescencia" (Instituto de infancia visible Institucional). Profesional de seguimiento y fortalecimiento.	
	3. Revisar las personas beneficiarias, si ya existen en situación deberían darle el apoyo.	3. Ya se está haciendo, continuaremos trabajando en identificar nuestros beneficiarios.	3. Ya se está haciendo, continuaremos trabajando en identificar nuestros beneficiarios.	3. Ya se está haciendo, continuaremos trabajando en identificar nuestros beneficiarios.	3. Ya se está haciendo, continuaremos trabajando en identificar nuestros beneficiarios.	3. Ya se está haciendo, continuaremos trabajando en identificar nuestros beneficiarios.	3) Durante los meses de Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre.	3) Durante los meses de Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre.	Aportes de profesionales de creciendo en familia, con seguimiento, revisión y aprobación de informes y seguimiento y/o nivel control.

Fuente: Jornada Mesas temáticas preparatorias/ Integración en Acción 2017

Gráfica 9

Presencia de la SDIS en la localidad Rafael Uribe Uribe para atender Primera Infancia



Fuente: Mesas Temáticas Integración en Acción 2017 SIRBE Personas Únicas atendidas 2016. Territorialización de la Inversión Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos SDP.

- Un café para conversar:

Continuando con la presentación de resultados de la implementación de las acciones de participación ciudadana en la Subdirección Local Rafael Uribe Uribe; durante el mes de junio del año 2018 se desarrollaron los conversatorios planificados previamente y es a lo largo de los meses siguientes que cada servicio desarrolló las acciones correspondientes de gestión intra e interinstitucional en la SDIS, que se requerían, adicional acciones de seguimiento y acompañamiento como lo fueron las peticiones relacionadas con el canje de bonos en Bogotá te nutre y en Canje de Bonos de personas con discapacidad frente a las inconformidades del servicio.

Se desarrollaron acciones de socialización de información en diferentes espacios: Socialización Pacto de compromisos en el Jardín Infantil Marco Antonio Iriarte, la Resolución 0825/2018 (SDIS, 2018), con los participantes de Bogotá te Nutre, Discapacidad para informarse sobre el nuevo acceso de participantes a los servicios, se desarrollaron acciones que generaron Informaciones y capacitaciones sobre proyecto de vida, prevención a violencias, formación en hábitos de vida saludable en familiares de personas con discapacidad, de otra parte, los conversatorios también

dieron la posibilidad de articular acciones con Entidades como lo fue la Casa de Igualdad y Oportunidades para las mujeres, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, el Centro Local de Atención a Víctimas, el Museo del Mar, la Policía Nacional, y con la comunidad de la vecindad en el trabajo de sensibilización frente al fenómeno de Ciudadano Habitante de Calle desde el proyecto de la SDIS; también se desarrollaron gestiones de intervención desde plantas físicas para mejorar algunos espacios del Jardín Infantil Marco Antonio Iriarte y continúan las adecuaciones para el año 2019.

Se diligenciaron las matrices de seguimiento de cada conversatorio ajustadas al formato oficial del mapa de procesos que ya se presentó en los instrumentos de captura de la información en este informe, en donde se da cierre al 100% de culminación de acciones de participación acompañadas de las evidencias de cada servicio social intervenido.

Si bien se culminaron al 100% las acciones que como retos quedaron establecidos en el marco de los conversatorios, es importante agendar convocatorias a los mismos espacios con la comunidad participante para presentar a la comunidad los logros obtenidos desde la gestión de cada servicio y culminar el proceso que se inició con ellos mismos; adicional que esta acción requiere el cierre del flujo del proceso

Resulta significativa que para el año 2019, se continúe con el desarrollo de metodologías dinámicas y ágiles que permitan a la comunidad continuar participando con incidencia en frente a la toma de decisiones y mejoras del servicio con sus aportes como participantes que viven la realidad que caracteriza la prestación de los diferentes servicios de la Entidad y que permitan a la Entidad ser cercana cada vez más a la comunidad.

En la **Tabla 13** se presenta la consolidación de los diálogos de los conversatorios que se sistematizaron para planificar acciones concretas por parte de la Entidad. Cabe mencionar que esta estratégica metodológica resultó ser muy pedagógica en cuanto favoreció la cercanía del discurso de los dialogantes, y por tanto se obtuvo un discurso cotidiano que no decayó en el discurso quejoso y recalcitrante de percepciones de permanente negativa frente a la gestión, porque si bien se tocaron aspectos negativos frente a la prestación del servicio también se superó el umbral de satisfacción por haber convocado a encuentros pequeños y con comunicación horizontal donde las personas puedan verse y explicar lo que no se les permite en un escenario con

cobertura mayor y en donde no se explica al detalle la importancia de poder reconocer los costes que tiene “un día en que una persona recibe un servicio social en la SDIS, niño, adulto mayor, familia, gestante entre otros”.

Tabla 13 Matriz Consolidación de Retos y Compromisos Jornada mesas temáticas de Primera Infancia.

DEPENDENCIA		ÁREA	ESPACIO DE PARTICIPACIÓN	PROFESIÓN / DESCRIPCIÓN / GRUPOS DE INTERÉS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	CUÁNDO		CUMPLIMIENTO		COMENTARIOS
							INICIA	TERMINA	FECHA	% DE CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Dirección Territorial	Subdirecciones Locales de Integración Social Rafael Uribe Uribe	Acciones de Participación Un café para conversar		En el marco del Plan Institucional de Participación Ciudadana se desarrolló desde la Subdirección Local una metodología participativa denominada "Un café para conversar" que responde al cumplimiento de los diferentes momentos que componen la sistematización de las acciones de participación como lo establece el Instrumento. Cuyo propósito es conversar con participantes de cuatro servicios: Banco campesinos por Alimentos de Bogotá la Niña y Por una ciudad saludable y sin barreras, Familia del Jardín Marco A. Mariño, y los participantes del Centro Día Palabras Mayores, para conocer sus percepciones sobre la prestación del servicio al que pertenecen y establecer acuerdos para el mejoramiento de la prestación de los mismos. Se conversará en cuatro componentes: Gestión Pública, Prestación del servicio social, Resultados de la gestión del servicio y Aportes a la ciudad desde la corresponsabilidad. Los preguntas son: ¿Hoy en día cuál es el resultado del servicio?, ¿Qué transformaciones propongo o mejoras le agrego al servicio?, ¿Qué gana la ciudad con mi cambio y mis transformaciones?, ¿Qué le agrego a la ciudad con mi desarrollo de capacidades desde que estoy en el servicio?	Solicitar y generar articulaciones en diferentes espacios, como el COLEV y contacto directo con instituciones educativas, esto con el fin de lograr establecer convenios y fortalecer la gestión de Centro Día Palabras Mayores en pro del beneficio de las personas mayores.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Responsable Centro Día Palabras Mayores	07/06/2018	20/12/2018	20/12/2018	60%	Actualmente, se han adelantado dichas articulaciones y se cuenta con convenios educativos con la Universidad Antonio Nariño y Universidad Gran Colombia, contados con certificaciones de 6 personas mayores.
					Solicitar concepto a la Subdirección de la Vejez frente al uso de Glucómetro en servicio social Centro Día.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Responsable Centro Día Palabras Mayores	07/06/2018	20/12/2018	20/12/2018	100%	Ya se realizó la gestión. A lo cual, el coordinador distal del servicio social centro día respondió que este procedimiento no es permitido desde Centro Día debido a que las únicas acciones de atención primaria en salud son talleres procesos educativos que pueden generar dificultades en el manejo de residuos hospitalarios o otros elementos que pongan en riesgo la salud de la población que atienden y que requieren una revisión específica para su manipulación.
					Realizar identificación de unidades productivas dentro del servicio social Centro Día "Palabras Mayores", de igual forma, talento de las personas mayores para visibilizarlos en la localidad.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Responsable Centro Día Palabras Mayores	07/06/2018	20/12/2018	20/12/2018	70%	En los encuentros de desarrollo humano y cursos libres se realizó identificación de grupo de talentos, trabajos elaborados por las personas mayores los cuales fueron expuestos en la Feria del Arte y Carnaval de la No violencia a toda la comunidad.
					Jornadas de sensibilización frente a la alimentación de los elementos suministrados o utilizados en Centro día.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Responsable Centro Día Palabras Mayores	07/06/2018	20/12/2018	20/12/2018	100%	Los profesionales han realizado dinámicas dentro de la metodología de los encuentros de desarrollo y cursos libres para sensibilizar y generar conciencia frente a la nutrición de elementos, materiales o insumos utilizados en los mismos.
					Fomentar la racionalización del uso de los elementos dados en Centro Día.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Responsable Centro Día Palabras Mayores	07/06/2018	20/12/2018	20/12/2018	100%	Los profesionales han realizado dinámicas dentro de la metodología de los encuentros de desarrollo y cursos libres para sensibilizar y generar conciencia frente a la racionalización de alimentos, materiales o insumos utilizados en los mismos.
					Programación de actividades y espacios donde participen las personas mayores y líderes locales y de proyecto.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Responsable Centro Día Palabras Mayores	07/06/2018	20/12/2018	20/12/2018	100%	Se ha realizado continuamente el ejercicio de convocar e invitar a las personas mayores a los diferentes espacios de participación en relación a la PPEV, y se ha contado con la participación continua de los mismos como referentes de experiencias y generación de conceptos en relación a la vejez y como beneficiar a la población mayor. No obstante, se espera de confirmación para realización de otro Café Conversado y de avance de la gestión frente a la población mayor.
					La Secretaría continuará realizando actividades de Capacitación en Hábitos y estilos de Vida Saludable a las familias para que todos mejoren la forma de alimentarse y tener un mejor estado nutricional y de salud. Se realizará énfasis en la alimentación nutritiva y a bajo costo.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Referente proyecto Bogotá Te Nana	13/06/2018	20/12/2018	27/12/2018	50%	Se realiza con participantes beneficiarios de bonos campesinos la estrategia de nutrición, con mira a fortalecer la formación en estilos de vida y hábitos saludables. No obstante, se espera de confirmación para realización de otro Café Conversado y de avance de la gestión frente a la población mayor.
					Socializar los nuevos criterios de ingreso de la ciudadanía mediante asambleas generales de participantes.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Referente proyecto Bogotá Te Nana	13/06/2018	20/12/2018	27/12/2018	100%	Se socializan los criterios definidos por la resolución 0825 de junio de 2018, con los participantes de bonos campesinos y de comensales.
					Mejorar la calidad de algunos productos, los precios y el surtido en el Almacén Comunal de Sierra Isabel y más flexibilidad en los horarios de atención al público. Para esto se elevará la consulta dado que hay un contrato establecido para que las sugerencias sean tenidas en cuenta para próximas contrataciones con el operador. Revisar que los seguimientos se estén desarrollando adecuadamente para garantizar la calidad en la prestación del servicio.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Referente proyecto Bogotá Te Nana	13/06/2018	20/12/2018	27/12/2018	100%	Se envió oficio a la Subdirección de Gestión y Abastecimiento relacionado todas las solicitudes hechas por los ciudadanos frente a los bonos, pero no se obtuvo respuesta. Aspectos tales como los precios de los productos vienen definidos desde el contrato con el operador Comunal.
					Hacermos la solicitud de contar con horarios flexibles para cargar el Bono en el almacén Comunal, sobre todo para los participantes que trabajan.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Referente proyecto Bogotá Te Nana	NA	NA	NA	NA	NO SE PUEDEN MODIFICAR HORARIOS NI FECHAS DE ENTREGA DEL CANJE DE BONOS
					A nivel educativo articulación con diferentes universidades que brinden capacitación superior a los pos. ciudadanos y sus familias.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Referente proyecto Por una ciudad Incluirse y sin barreras	25/06/2018	20/12/2018	24-dic-18	100%	En el marco de las acciones de Inclusión Comunitaria se desarrollaron referencias y articulación a las personas para que participen en cursos de Desarrollo de Capacidades en los CDC.
					Revisar cargo de bonos con el operador que los precios de los artículos se ajusten a las tarifas que se maneja actualmente.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Referente proyecto Por una ciudad Incluirse y sin barreras	25/06/2018	20/12/2018	24-dic-18	100%	En las jornadas de carga se adelantó permanentemente recogiendo las inconformidades en la prestación del servicio y se registraron en el manual mensual que se envía a nivel central. No se presentaron durante el semestre novedades.
					Realizar intervenciones en el ámbito de este espacio para mejorar la seguridad de los niños y niñas cuando disfrutan de este espacio.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Referente Ambito Institucional	18/06/2018	24/12/2018	24/12/2018	70%	Se tiene previsto para este periodo de Diciembre 2018 el Enero 2019 de revisar de los niños y niñas intervenciones de acciones priorizadas por Salud que consisten en el arreglo de cestos y pintura de salones, para la intervención de las escaleras se hará remodelación de éstas y se diseñó un andén para juegos. Se tiene previsto para semana santa o el primer festivo del año intervenir el arbol del frente de la puerta del jardín, que sea la cara saludable de la comunidad.
					Minimizar los riesgos que cause problema de consumo de sustancias cerca de la unidad operativa.	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Referente Ambito Institucional	18/06/2018	24-dic-18	24/12/2018	100%	Se desarrollaron dos acciones de intervención en el sector artesanal con el propósito que maneje la población con habitabilidad de calle. El 27 de Junio se hizo sensibilización a la comunidad de salones, para la intervención directa en el recorrido al parque y en los alrededores del 31 de Marzo a 1 de Agosto, del 14 de Noviembre 14 se desarrollaron acciones de intervención con el proyecto de la misma manera.
Socializar el pacto de convivencia	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe Referente Ambito Institucional	18/06/2018	24-dic-18	24/12/2018	100%	Se desarrolló una jornada de socialización de los pactos de Convivencia del J. Marco A. Uribe con las familias recién ingresadas a la institución.					

Fuente: Elaboración Propia

4.1 Análisis cualitativo

En este apartado se presenta la interpretación de los resultados y datos planteados anteriormente para llevar a cabo el proceso de investigación cualitativa.

La información obtenida se categorizó por los diferentes tipos de análisis que se fundamentan teóricamente el discurso metodológico de la Teoría de las Representaciones Sociales (Banchs, 1990) y es en la **Tabla 14** donde se visualizan las representaciones logradas generando así un aporte a la gestión pública que se desarrolla en la Subdirección Local de Integración Social.

Tabla 14

Análisis de representaciones sociales acciones de participación ciudadana en la Subdirección Local Rafael Uribe Uribe

Tipo de Análisis de Representaciones Sociales	Acción de Participación Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	
	Integración en Acción / 2017	Un café para conversar / 2018
<p>Análisis de Procedencia de la Información</p> <p>(Vivencia propia, creencias, imaginarios, contexto individual)</p>	<p>Programar más salidas para todos los adultos mayores y talleres para explicarnos nuestros derechos".</p> <p>"Informar claramente sobre los requisitos que se deben cumplir para ser beneficiarios de los apoyos económicos y otras ayudas".</p> <p>"Ampliar la atención y los servicios del Centro Día". aseos, actividades y talleres no solo entre semana sino también los sábados, porque algunos cuidan sus nietos, y con facilidad de transporte: A tierra caliente, el eje cafetero, el mar, minas de sal, en tren, a museos, caminatas ecológicas: al interior de Bogotá cada dos meses y fuera de Bogotá cada 4 meses</p> <p>Cursos para aprender a leer y escribir. Hacer mayor seguimiento a cada caso para verificar quién realmente lo necesita, porque, por ejemplo, algunos arrendamos una pieza para poder pagar servicios, y no nos tienen en cuenta en las ayudas. Asesoría psicológica en el jardín, con especialistas y psicólogos, sobre cómo mejorar las condiciones de vida y la salud emocional de la familia y de los niños. Enseñar a las madres gestantes a comprar su mercado y cómo combinar los productos. enseñar y recordar constantemente cuáles son los deberes de los beneficiarios. Establecer alimentos en los comedores para personas diabéticas, porque en este momento la alimentación no es la adecuada para ellos</p>	<p>Solicitar concepto a la Subdirección de la Vejez frente al uso de Glucómetro en servicio social Centro Día porque soy diabético y requiero otra atención diferente en la comida. / A nivel educativo articulación con diferentes universidades que brinden capacitación superior a las Personas con Discapacidad, cuidadores y sus familias. / Minimizar los riesgos que cause problema de consumo de sustancias cerca de la unidad operativa. / Socializar el pacto de convivencia. / Solo agradecimientos con la secretaria porque me está ayudando a apalancar el gasto en la familia. / El Centro Día me enseñó a vivir los días que me quedan con felicidad y no estar enfermándome en la casa sin distraerme hice vida social / Esta nutrido mi hijo por la alimentación que le dan en el jardín. / yo no sabía que era importante tener rutinas en los niños y aquí aprendí ese hábito para seguirlo en la casa. / Es muy importante aprovechar el servicio del jardín todos los días porque así la plata que gastan en mi hija no se pierde cuando la dejo en casa. / No sabía que todo eso nos cuenta a los bogotanos, y si pido que le suban al bono significa que le suben al impuesto", A caballo regalado..."</p>
	Ampliar la atención y los servicios del Centro	Solicitar y generar articulaciones en

<p>Análisis de los Actos ilocutorios</p> <p>(Órdenes, Peticiones, Reglas, Dureza actitudinal, Relaciones de Poder, Actos de Poder, Sugestiones)</p>	<p>Día. La edad para acceder al apoyo económico debería ser de 50 años. Repartir refrigerios y sudaderas para la mañana y la tarde en el Centro Día. Comprometer a las personas para que asistan a las actividades y programas del Centro Día, de lo contrario, sancionarlas. Crear un grupo de padres y educadores para llevar un control de los niños maltratados en cualquier situación.</p> <p>Citar obligatoriamente al menos una vez al mes a los padres de familia a los jardines, porque algunos nunca van a ver cómo les va a sus hijos. Recibir a todos los niños en el jardín, independientemente de la situación económica, todos tienen derecho. Revisar las personas beneficiarias, si ya mejoraron su situación deberían darle el cupo a otros. Mejorar y cumplir el horario de atención de los comedores, teniendo en cuenta los horarios de las jornadas escolares. Investigar a los que no necesitan el comedor o el bono y sancionarlos.</p> <p>Revisar la decisión de tener en cuenta el puntaje Sisbén como criterio de acceso a los servicios, porque en ocasiones nos lo ponen muy alto y necesitamos la ayuda. Proponemos realizar visitas domiciliarias, para verificar si el puntaje Sisbén corresponde a la realidad. Poner desayuno, almuerzo y comida en los comedores.</p>	<p>diferentes espacios, como el Consejo Local del Envejecimiento y la Vejez o contacto directo con instituciones educativas, esto con el fin de lograr establecer convenio y fortalecer la gestión de Centro Día Palabras Mayores en pro del beneficio de las personas mayores. Realizar identificación de unidades productivas dentro del servicio social Centro Día "Palabras Mayores", de igual forma, talentos de las personas mayores para visibilizarlos en la localidad. Mejorar la calidad de algunos productos, los precios y el surtido en el Almacén Colsubsidio de Santa Isabel y más flexibilidad en los horarios de atención al público. Para esto se elevará la consulta dado que hay un contrato establecido para que las sugerencias sean tenidas en cuenta para próximas contrataciones con el operador. Revisar que los seguimientos se estén desarrollando adecuadamente para garantizar la calidad en la prestación del servicio. Realizar intervenciones en el arreglo de este espacio para mejorar la seguridad de los niños y niñas cuando disfruten de este espacio. Socializar los nuevos criterios de ingreso de la ciudadanía mediante asambleas generales de participantes. Venir a estos espacios es nuestra obligación para mejorar o aportar ideas que a veces no decimos porque pensamos a nadie le interesa"</p>
<p>Análisis gráfico de los significantes</p> <p>(Desde la frecuencia de las palabras, Reducción de datos, separación a unidades de análisis, transformación y categorización)</p>	<p>Bienestar y acceso a la recreación. Gasto público social como Inversión pública Social, Desarrollo de capacidades, Asistencialismo, Dependencia en la Construcción de normas, Heteronimia, Normatividad Distrital y Nacional, Acceso y Permanencia en el servicio, Corresponsabilidad, Servicios de orientación familiar, Prácticas de vida saludable, Procedimientos Sancionatorios. Entornos Protectores y Saludables, Empleabilidad, Articulación Interinstitucional, Oportunidades, Control, Seguimiento y Supervisión, Calidad en el servicio, Comunicación e Información oportuna, Aprovechamiento del tiempo libre, Autocontrol, Gestión Pública, Eficacia, Efectividad, Relaciones Democráticas, Lenguaje Horizontal.</p>	

4.2 Tabulación encuesta en diálogos ciudadanos.

A continuación, en la **Tabla 15** se presentan los resultados tabulados de las encuestas que fueron aplicadas de manera aleatoria, a una muestra de participantes que

asistieron al diálogo ciudadano, este modelo de encuesta fue desarrollado por la Entidad para conocer en ocho preguntas la percepción que tienen los ciudadanos frente a la implementación de esta metodología. De la misma manera se presentan proporcionalmente las percepciones obtenidas en la encuesta en el apartado de Anexos

Tabla 15

Sistematización Resultados encuesta diálogos ciudadanos

Resultados Encuestas Integración en Acción Diálogo Ciudadano en Rafael Uribe Uribe		
Preguntas	Opciones de respuesta	RUU
¿A través de cuales medios se enteró del evento?	Pág. Web	0
	Redes sociales	1
	Correo electrónico	0
	Invitación	32
	Otro	8
	No sabe/ No responde	1
¿Participó en las mesas preparatorias?	Sí	28
	No	14
	No sabe/ No responde	1
Los temas durante la jornada fueron	Claros	42
	Confusos	0
	No sabe/ No responde	1
¿La ciudadanía tuvo espacios de participación e interacción durante el evento?	Sí	34
	No	4
	No sabe/ No responde	5
¿Se dio respuesta a las inquietudes y sugerencias realizadas por los ciudadanos durante la jornada?	Sí	41
	No	1
	No sabe/ No responde	1
¿Cómo le pareció la organización del evento?	Excelente	25
	Buena	16
	Regular	1
	Mala	0
	No sabe/ No responde	1
¿Cómo calificaría el tiempo de duración del evento?	Suficiente	31
	Muy poco	1
	Muy extenso	9
	No sabe/ No responde	2

Fuente: Elaboración Propia

5. CONCLUSIONES DEL TFM

De los cinco modelos hipotéticos de participación ciudadana planteados en este trabajo se evidencian elementos representativos que estimulan a la participación ciudadana como los factores que incluyen la educación y los procesos de formación desde los servicios sociales que la Entidad presta, las carencias de conocimiento político frente a los mecanismos de participación que establecen las Entidades pueden asociarse a la apatía de participación como también incide la forma en que se informa o desinforma sobre el uso de los mecanismos.

La ciudadanía da un peso importante a participar en acciones donde puedan expresarse frente a la exposición en medios de comunicación porque existe la percepción que formaliza el espacio, dándole mayor carácter en público y puede convertirse en un espacio donde si se le escuche realmente y se generen acciones.

Así mismo, incentivar a la política y el surgimiento del interés por ejercer activamente la ciudadanía no es tan sencillo dada la práctica cultural de propagar discursos desde diferentes medios como lo son el entorno, lo que se dice, lo que se ve y la mediatez de los medios de comunicación que informan o desinforman produciendo así un alto nivel de desafección política que predispone a la ciudadanía al desarrollo de unos valores actitudinales frente a ejercer sus derechos políticos.

De otra parte, también el modelo de la teoría de los incentivos, está muy presente en la población intervenida, esta relación encontrada se concluyó en el establecimiento de normas sociales que si bien existen en el acceso y utilización de los servicios sociales de la Entidad, no muchos comparten desde su deber corresponsable; también en el ejercicio diverso y dialogante existen otros que solicitan públicamente se sancione a aquellos que no las siguen, solicitando así el favorecimiento de la "heteronimia social"; lo cual desde el análisis de este trabajo no es recomendable porque el marcado control en el desarrollo social afecta la capacidad autónoma e individual de los ciudadanos y es ésta una de las causas que sostiene el asistencialismo y la reclamación reiterada de ciudadanos dependientes del Estado en muchos casos por práctica cultural y no por necesidad transitoria o circunstancial.

Otro de los elementos que se puede concluir en la implementación de modelos de participación ciudadana y que fue muy evidente en los conversatorios es la importancia que se da a factores como demostrar la eficacia y la efectividad de la gestión pública en cifras y en costes pero desde la realidad significativa para cada ciudadano, presentar la inversión de lo que le representa al Estado el acceso de un

solo individuo en un servicio generó sensibilidad por la utilización de los mismos y de manera casi que inmediata transformó el discurso y la lógica de recibir y depender a un discurso de responsabilidad ciudadana, de buen manejo de los recursos públicos, de magnificar el nivel de envergadura que tiene administrar la cosa pública y de aportarle a la generación de comprensiones al entender que todas las acciones suman para que la gestión marche bien y no depende en una sola vía de quien la administra sino de sus beneficiados también.

El modelo de la teoría de la equidad y la justicia se encuentra integrado por variables como percepción de resultados y expectativas, pertenencia a un grupo marginado y situación económica de los individuos. En este modelo se encuentra concordancia con la realidad asociada por las poblaciones que atiende la SDIS con relación a la convocatoria para participar en las acciones que se desarrollaron. Resulta importante además mencionar al respecto que entre los pilares del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor Para Todos, es la equidad y el acceso de oportunidades lo que reproduce mayor bienestar y una tendencia al confort, y desde un lenguaje mucho más filosófico a la felicidad de los ciudadanos bogotanos, pero es precisamente la equidad como valor, la que se asume como la cualidad que consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de los méritos o características particulares; cosa contraria, para el ejercicio de participación ciudadana, en el que se interpretó por algunos ciudadanos que todos acceden a los servicios sin discriminar que hay unos requisitos y criterios que permiten o niegan el acceso, así mismo es la equidad la que busca se prioricen acciones administrativas y que en el mejor de los casos fue solicitado en los diálogos sociales se verifique si hay cumplimiento de los mismos para que sea justo el acceso a los beneficios por parte de las poblaciones que lo requieren realmente.

Continuando con las conclusiones y hallazgos de este estudio y dando respuesta a las preguntas que generaron el interés por el mismo y que fueron ya expuestas, se encontraron elementos y matices de las buenas prácticas de gobierno abierto y democrático en tanto las categorías: Bienestar y acceso a la recreación, Gasto Público social como Inversión pública Social, Desarrollo de capacidades, Asistencialismo, Dependencia en la Construcción de normas, Heteronimia, Normatividad Distrital y Nacional, Acceso y Permanencia en el servicio, Corresponsabilidad, Servicios de orientación familiar, Prácticas de vida saludable, Procedimientos Sancionatorios. Entornos Protectores y Saludables, Empleabilidad, Articulación Interinstitucional, Oportunidades, Control, Seguimiento y Supervisión, Calidad en el servicio, Comunicación e Información oportuna, Aprovechamiento del tiempo libre, Autocontrol,

Gestión Pública, Eficacia, Efectividad, Relaciones Democráticas, Lenguaje Horizontal; componen la deconstrucción de prácticas de gestión pública y un llamado a reflexionar desde el hacer de la Secretaria de Integración Social, porque permiten remitir a la reflexión de si el trabajo que se desarrolla al interior de los servicios sociales se está desarrollando con calidad, con oportunidad, completitud, garantizando el acceso a la información; como también llevar a la reflexión de que no es necesario en todo un esfuerzo logístico y administrativo convertir el espacio de participación en una serie de intercambios informacionales que hacen mención a peticiones que ostentan un carácter sencillo y simple de acciones que se han podido desarrollar desde el buen servicio y el manejo de la información oportuna con quienes participan de los mismos por parte de los colaboradores de la organización.

No con esto se demerita el espacio y los diversos escenarios que son ganancia para pasar del discurso de participación que resulta recalcitrante a vivir una experiencia innovadora de escucha verdadera con incidencia como lo establece la Política de Participación Ciudadana con incidencia en el Distrito; pero resulta propio de las sociedades con atrasos en su desarrollo que se participe para debatir las situaciones mediáticas y no las situaciones que estimulan al desarrollo económico, social, ambiental y político de la ciudad. Las anteriores son entonces las representaciones sociales sobre participación ciudadana que construyeron los grupos de interés que intervinieron durante los años 2017 y 2018 en las formas de vinculación al Plan Institucional de Participación Ciudadana definido por la Secretaría Distrital de Integración Social en la localidad Rafael Uribe Uribe.

El análisis de los cuatro PIPC de Entidades Distritales se constituyen en instrumento normativo pero el plan presentado y desarrollado por la Secretaría de Integración Social si responde a la participación ciudadana con incidencia; de otra parte existieron elementos en los que la ciudadanía asoció estos espacios para solicitar a la administración más recursos como fin último de su asistencia a las mesas temáticas, a los diálogos sociales y a los conversatorios logrando así que sea su situación de vida en particular lo que identifica la ciudadanía como elemento de participación ciudadana.

Estas conclusiones también llevan a la reflexión sobre la apatía y la falta de interés de los grupos de interés para participar y en gran medida tiene responsabilidad la administración de la Entidad de generar brechas comunicacionales y no fomentar en su buen gobierno experiencias cercanas, amables y de diálogo compartido entre los ciudadanos y su gestión. Verbigracia de esto es que en la localidad Rafael Uribe Uribe la SDIS no tenía hasta el año 2017 consolidada una metodología más cercana que les

resultara interesante y accesible a los tiempos de su cotidianidad; y en la comparativa de planes de otros sectores es solo la SDIS la que ostenta de un diseño metodológico y pedagógico claro y contundente que de manera cercana llegue a los territorios y a los servicios donde se encuentra focalizada la población, podría afirmarse que entre más se dialogue con las realidades en contexto, deja de ser la participación solo un mandato disfrazado de la democracia participativa para volverse vida activa el escenario de participación que se quiera diseñar.

De otra parte, comparando las dos estrategias asumidas para dar continuidad a las acciones locales de participación ciudadana, fueron los conversatorios espacios menos políticos para la administración, pero con mayor fomento de procesos de desarrollo sociales en tanto permitieron acercar verdaderamente a la Entidad a la ciudadanía y generaron posibilidad de expresar abiertamente lo que se dice y se piensa de manera mucho más específica, clara. La desventaja encontrada en Integración en Acción está dada porque la acción de participación depende en gran medida de procesos que toman más tiempo y se dilatan en la cotidianidad debido a que es la directiva directamente de la Entidad quien desarrolla los diálogos ciudadanos y se depende de su disposición de agenda. Esto puede entenderse que es una participación ciudadana en función de la Entidad y no en función de sus benefactores que es la ciudadanía, puede ser ésta una respuesta a qué tan dispuestos están los beneficiarios de participar regularmente en las acciones institucionales de la Secretaría de Integración Social, más allá del beneficio que reciben. Es importante desarrollar estos escenarios sin la rigurosidad de que sea el directivo quien lidere necesariamente los encuentros. La periodicidad de implementar en pequeños grupos de interés estas estrategias pueden favorecer a educar más a la población en participación y no que ocasionalmente o por requisito se convoque a la ciudadanía. La lógica de ciudadanos apáticos a participar viene en relación con Entidades Gubernamentales apáticas a movilizar constantemente procesos sin saturar o ser intrusivos en los tiempos de los ciudadanos.

Finalmente, reflexionar sobre el concepto que se promociona públicamente a la ciudadanía desde las Entidades gubernamentales como lo es el de la Gratuidad, fue tema en los conversatorios, allí se pudieron aclarar las cuestiones frente al presupuesto distrital y la estrecha relación con los impuestos que se tributan en la ciudad. Es importante para finalizar mencionar que los servidores públicos se requieren sensibilizar como la segunda línea de esta estrategia de participación que son, en la **Imagen 16** (Ver Anexos) se evidencian casos de desconocimiento.

6. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA

Como se mencionó en las consideraciones iniciales de la metodología, se hace necesario reflexionar sobre las condiciones individuales de quienes asistieron a participar y que hicieron posible sus aportes y representaciones en el encuentro, esto en razón a que se puede generar un desvío de la seriedad del estudio dado que los asistentes a los encuentros de participación son sujetos que han vivido de manera permanente en una relación de asistencialismo del Estado y que no se encuentran formados en una perspectiva de relación horizontal corresponsable.

No se puede hablar de autonomía social en tanto los ciudadanos estén inmersos en servicios sociales que tengan debilitado el ejercicio de desarrollo de capacidades y esta seguirá siendo en el tiempo el gran derrotero para la búsqueda de sociedades más activas en el poder político y en el ejercicio consciente de sus derechos y deberes como miembro de una sociedad que debe salir de una actitud social mediada por la heteronimia, Alain Touraine desde la tradición europea, propone una comprensión del movimiento social a partir de lo que se denomina paradigma de la identidad. En perspectiva de aplicar unas acciones de buen gobierno se debe transformar la expresión de luchas sociales o acciones colectivas que solo tienden al carácter mediático que busca resolver una situación de conflicto particular a promover movimiento social y empoderamiento de la ciudadanía que busca transformar relaciones de dominación y de diálogo unilateral a reivindicar la gran importancia que tiene la construcción de identidad como ciudadano político que si bien es afectado por las decisiones en la democracia representativa también tiene mecanismos de los que dispone para decidir pero con consciencia y para esto en perspectiva está la importancia de los procesos de acciones de participación. (Touraine: en Torres, 2002)

Cabe preguntarse ¿Por qué la democracia pierde terreno en el mundo? Es por esto por lo que resulta de gran utilidad empezar a gestar pequeños procesos de acciones colectivas que fomente la criticidad y la cultura de la opinión pública y es esta la relevancia y el impacto que tienen las acciones aquí presentadas en perspectiva para pasar de acciones locales a democracias plenas y no de papel y que en el fondo viven bajo regímenes autoritarios.

7. BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2011). Decreto 506. Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.

Abric, J. C., (2001). Prácticas Sociales y Representaciones. Presses Universitaires de France. Ediciones Coyoacán. México, D.F

Alfaro, R. M., (2013). Ciudadanías y Medios: Veedurías desde la Participación Ciudadana. COMMONS - Revista de Comunicación y Ciudadanía Digital. Lima

Almonacid, A., (2015). La incidencia de la Sociedad Civil en Espacios Institucionalizados de participación en Bogotá. Universidad de los Andes. Ediciones Uniandes. Bogotá.

Bautista, N., (2011). Proceso de la Investigación Cualitativa. Panamericana. Bogotá.

Barrios, V., (2010). El plan de Gestión Ambiental de Bogotá y los Dilemas de la Participación Ciudadana. Universidad Javeriana. Bogotá.

Belalcázar, A, (2015) Análisis de los conceptos de participación ciudadana y políticas públicas: comparación entre política pública de participación ciudadana de Bogotá y Envigado. Universidad del Valle. Bogotá.

Bobbio, N., (1986) El Futuro de la Democracia, Fondo de Cultura Económico.

Castillo, M., (2010). Manual para la Formación de Investigadores. Magisterio. Bogotá.

Fernández, A. S., (2012). Educar para la Participación Ciudadana desde la enseñanza de las Ciencias Sociales. Asociación Universitaria de Profesorado de didáctica de las ciencias sociales. Diada Editora. Sevilla

Herrera, G.M., (2003). Las Políticas Sociales en las sociedades complejas. Ariel Sociología. España

Iglesias, M. (2011). Políticas Públicas en España. Grandes ciudades, actores y gobiernos locales. Icaria. Barcelona

Lerma, G.,H. (2016). Metodología de la Investigación. Propuesta, anteproyecto y proyecto. Ecoe. Bogotá.

Melero, H., (2018). Tesis Doctoral. Espacios y prácticas de participación ciudadana. Análisis y Propuestas desde un enfoque intercultural. Escuela Internacional de Doctorado.

Montero, M., (2003). Teoría y práctica de la Psicología Comunitaria. Tensiones entre comunidad y sociedad. Paidós. Buenos Aires.

Mora, M., (2002). Teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. Universidad de Guadalajara. México

Ramírez, M. (2011). Los cuatro grandes problemas de nuestra democracia. Cuadernos de Pensamiento Político. Fundación para el estudio y análisis sociales-FAES- Madrid.

Ramírez, J., (2015). Tesis Doctoral, Modelos de Participación Ciudadana una Propuesta integradora. Universidad Carlos III de Madrid. Madrid

Rodríguez, O. Luis, M., (2018). Técnicas de Investigación Social II Tema 6. UNIR.

Secretaria Distrital de Integración Social, (2017). Plan de Participación Ciudadana.

Secretaria Distrital de Integración Social, (2017). Informe cualitativo de seguimiento a las políticas públicas poblacionales.

Secretaria Distrital de Integración Social, (2016). Ficha EBI-D Proyecto Identificación, caracterización y participación ciudadana.

Secretaria Distrital de Integración Social, (2012). Diálogos de Participación Ciudadana.

Secretaria Distrital de Integración Social, (2017). Proyecto Identificación, Caracterización y Participación ciudadana 2012-2016.

Kruse, D. (1994). Participación en beneficios y Política Pública. Ekonomiaz No.13 Universidad de Rutgers. Nueva Jersey.

Velásquez, F Y González R. (2003) ¿Qué ha Pasado con la Participación Ciudadana en Colombia? Fundación Corona. Bogotá

www.bdigital.unal.edu.co/39974/1 Estudios sobre participación. Los estudios sobre la participación en Colombia. Leopoldo Múnera Ruíz.

<http://www.veeduridistrital.gov.co/content/Presentaci%C3%B3n-%C3%ADndice-Transparencia-Bogot%C3%A1>

<http://www.urnadecristal.gov.co/acuerdo-y-tematica/plan-de-accion-alianza-gobierno-abierto>

<http://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Departamento+Administrativo+de+la+Funci%C3%B3n+P%C3%ABlica>

<http://www.gobiernobogota.gov.co/planeacion-clasificacion-planes/plan-institucional-participacion-ciudadana>

<http://www.sdmujer.gov.co/inicio/1393-conoce-el-plan-institucional-de-participacion-ciudadana-de-las-mujeres-2018>

<http://www.veeduridistrital.gov.co/transparencia/planeacion/Planes/Plan-Institucional-Participaci%C3%B3n-Ciudadana-Veedur%C3%ADa-Distrital-2018-0>

8. ANEXOS

8.1 Imágenes citadas en el estudio

Imagen 1

Mesas Temáticas Jornada preparatoria Diálogos Ciudadanos / Infancia 2017



Imagen 2

Textualidades Mesas Temáticas Jornadas preparatorias Diálogos Ciudadanos / 2017



Imagen 3

Mesas Temáticas Jornada preparatoria Diálogos Ciudadanos / Comedores Comunitarios 2017



Imagen 4

Presentación temática y grupos de interés / Cifras Alimentación y Nutrición 2017



Imagen 5

Pieza Comunicativa Convocatoria a Ciudadanía Diálogo Ciudadano 2017



Imagen 6

Publicación Web Jornadas de Integración en Acción Rafael Uribe Uribe 2017



Imagen 7

Presentación Propuestas Juveniles Comedores Comunitarios /Registro de Compromisos 2017



Imagen 8

Pieza Comunicativa Convocatoria Presentación de Resultados Integración en Acción / Rendición de Cuentas 2017



Imagen 9

Presentación resultados compromisos pactados en Dialogo Ciudadano / 2017



Imagen 10

Modelo Pieza Comunicativa Convocatoria conversatorio Un Café para Conversar / 2018



Imagen 11

Un café para conversar / Cifras Alimentación y Nutrición 2018



Imagen 12

Un café para conversar / Bogotá logro Vejez 2018



Imagen 13

Un Café para Conversar / familias Jardín Infantil Marco Antonio Iriarte / 2018



Imagen 14

Conversatorio Un Café para Conversar / Cuidadores de Personas con Discapacidad 2018

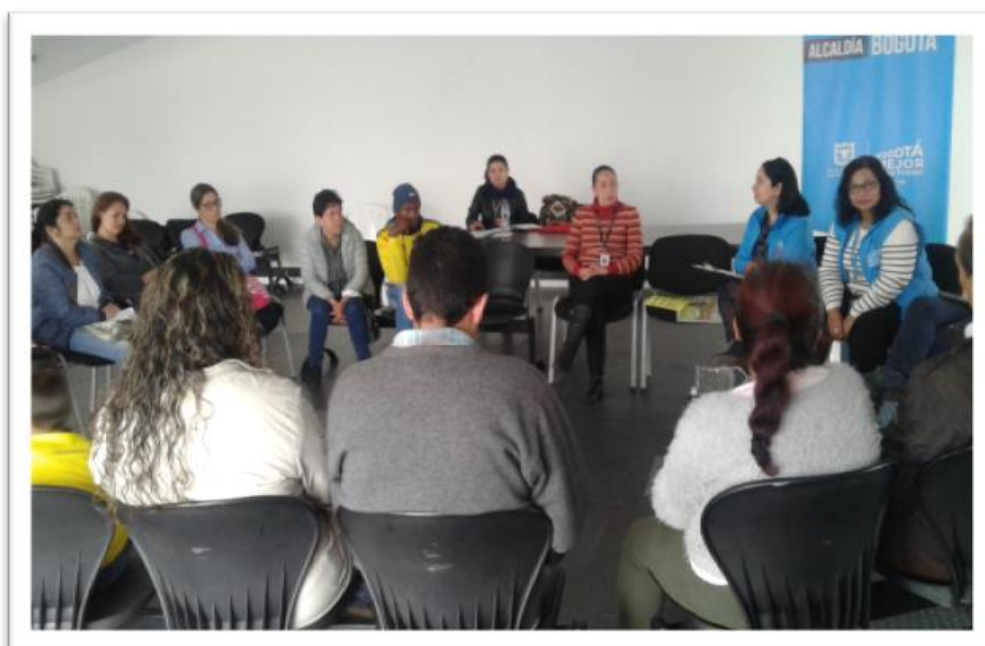
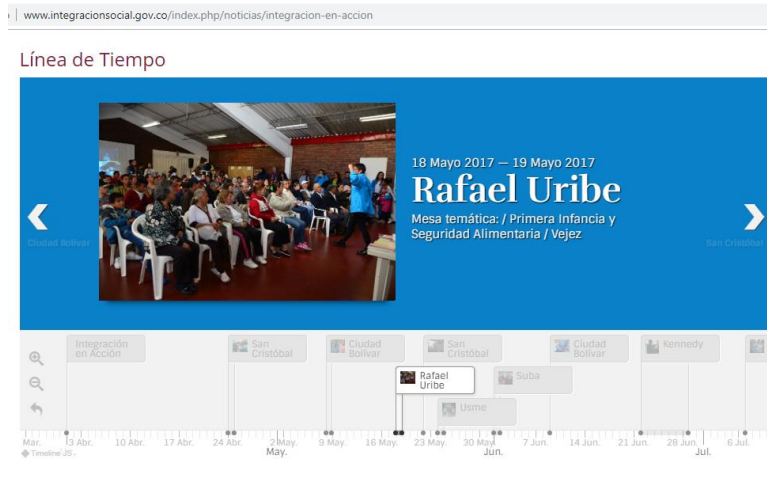


Imagen 15

Línea del tiempo publicación oficial en la Web y tablero de control compromisos 2018



Integración en Acción en las Localidades

* Selecciona una localidad

Imagen 16

Autoevaluación de procedimiento de Participación ciudadana entre servidores

Cuestionario – Autoevaluación.

Nombre y apellidos: FLOR MARINA GUALTEROS DELGADILLO

Ubicación en la SDIS: SLIS RAFAEL URIBE URIBE/ REFERENTE BOGOTÁ TE NUTRE

1. ¿Se encuentra documentado el proceso de participación ciudadana? SI X NO _____
2. Seleccione el tipo documental donde se encuentra establecido el paso a paso para la participación ciudadana en la SDIS.
Manual _____ Plan _____ Procedimiento _____ Protocolo X
3. En el Mapa de Procesos, ¿dónde se encuentra ubicado el documento?
 - a) Direccionamiento de los Servicios Sociales.
 - b) Mejora Continua.
 - c) Direccionamiento Político X
 - d) Direccionamiento Estratégico
4. Describa el paso a paso para realizar participación ciudadana en la SDIS.
 - a) Convocar ciudadanos
 - b) Realizar el encuentro de participación.
 - c) Establecer un diálogo con la ciudadanía sobre un tema de interés.
 - d) Recoger solicitudes y peticiones acerca del tema de interés.
 - e) Se consolidan las solicitudes o peticiones para dar trámite.
 - f) Se programa un nuevo encuentro con las mismas personas y se da respuesta a lo solicitado.

5. Aportes para el mejoramiento del procedimiento.

Es una buena estrategia La ciudadanía se siente en confianza para dialogar con la administración, no se sintieron cohibidos los participantes y creo esa es la finalidad, que en esos encuentros puedan manifestar lo que piensan y lo que perciben de los servicios del proyecto..

Imagen 17

Modelo Encuesta de satisfacción aplicada sobre las Jornadas/ 2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

**Encuesta para
evaluación Jornadas de participación ciudadana
Integración en Acción. Rafael Uribe Uribe**

Nombres y apellidos: _____

Número de identificación: _____

Celular: _____ Correo electrónico: _____

Fecha. _____

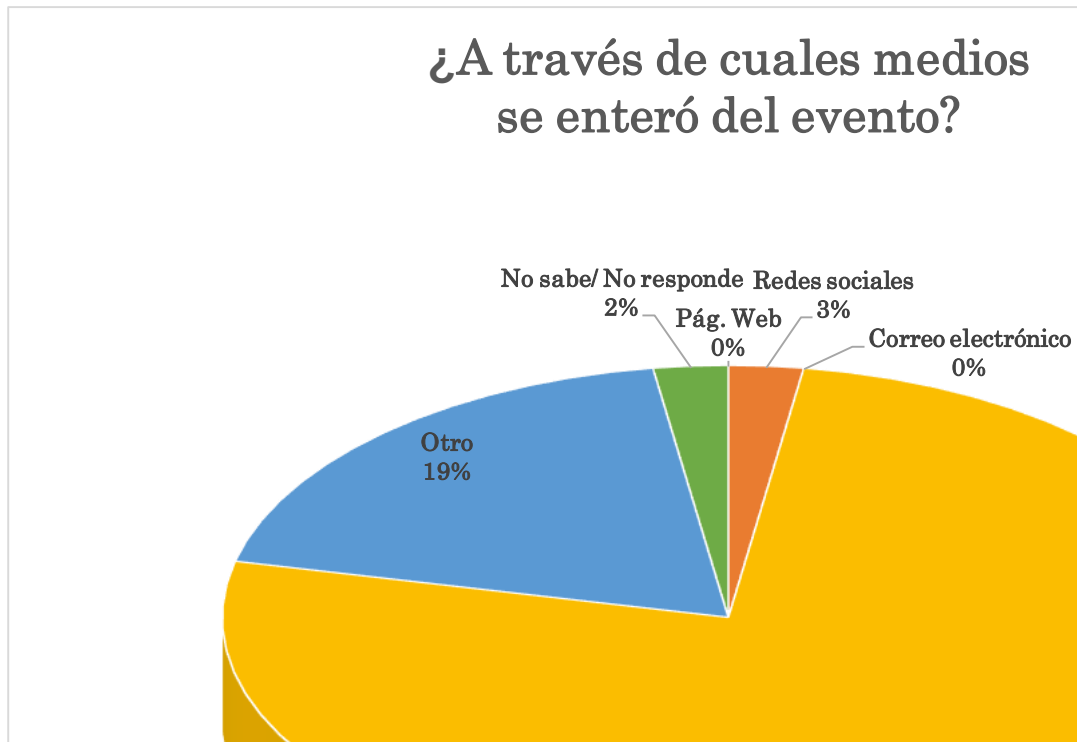
Agradecemos su asistencia a esta Jornada de participación ciudadana.

La presente encuesta, evalúa aspectos de la Jornada y sus respuestas son muy valiosas para nosotros. En cada pregunta, marque con una "x" sobre la letra, una sola respuesta, o responda según el caso.

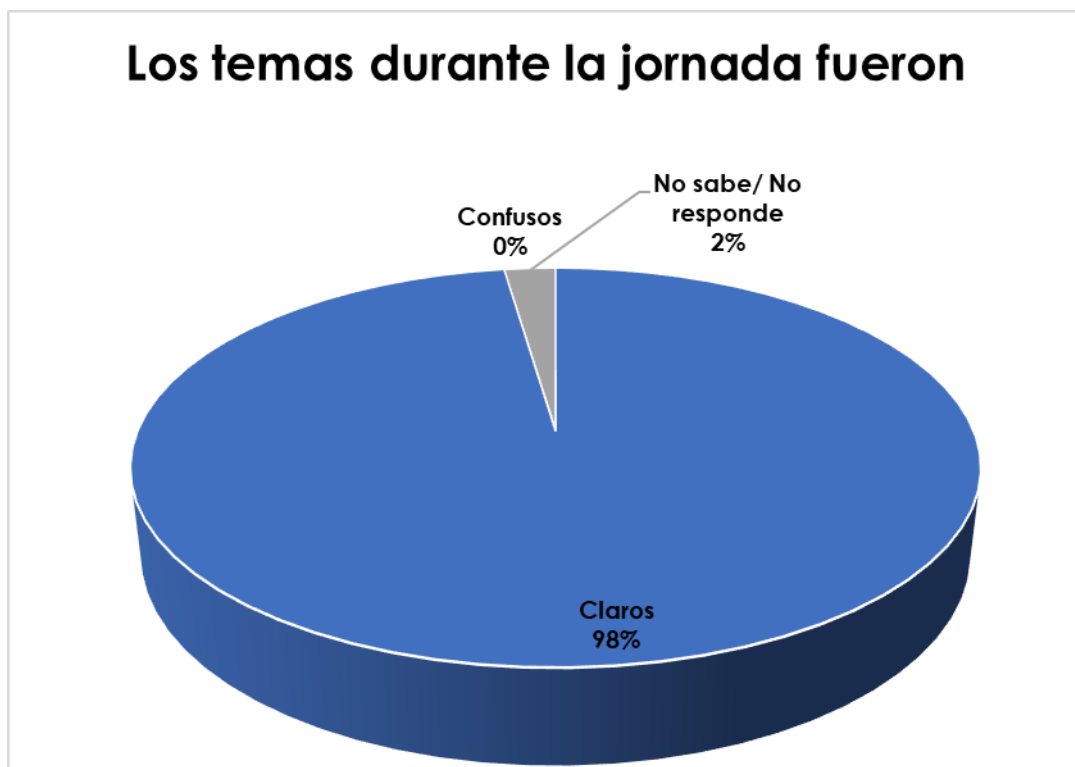
1. ¿A través de cuales medios, se enteró del evento?
 - a. Página Web
 - b. Redes Sociales
 - c. Correo Electrónico
 - d. Invitación
 - e. Otro. ¿Cuál? _____
2. ¿Participó en las mesas preparatorias que se realizaron en abril?
 - a. Sí
 - b. No
3. ¿Los temas expuestos durante la Jornada fueron?
 - a. Claros
 - b. Confusos
4. ¿La ciudadanía tuvo espacios de participación e interacción durante el evento?
 - a. Sí
 - b. No
5. ¿Se dio respuesta a las inquietudes y sugerencias realizadas por los ciudadanos durante la Jornada?
 - a. Sí
 - b. No
6. ¿Cómo le pareció la organización del evento?
 - a. Excelente
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Mala
7. ¿Cómo calificaría el tiempo de duración del evento?
 - a. Suficiente
 - b. Muy poco
 - c. Muy extenso
8. ¿Qué otros temas sobre la gestión de la Secretaría de Integración Social le gustaría que se llevaran a los espacios de participación ciudadana?

9. Tabulación encuestas de percepción Diálogos Ciudadanos 2017

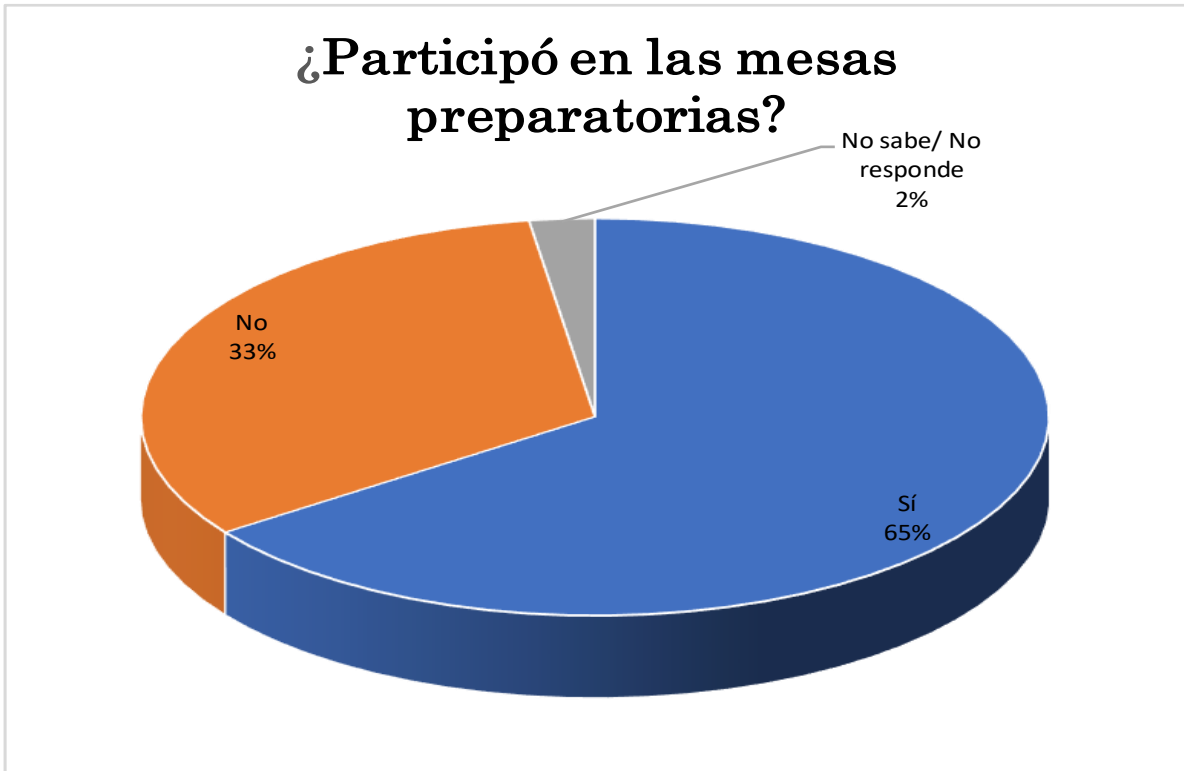
Datos 1



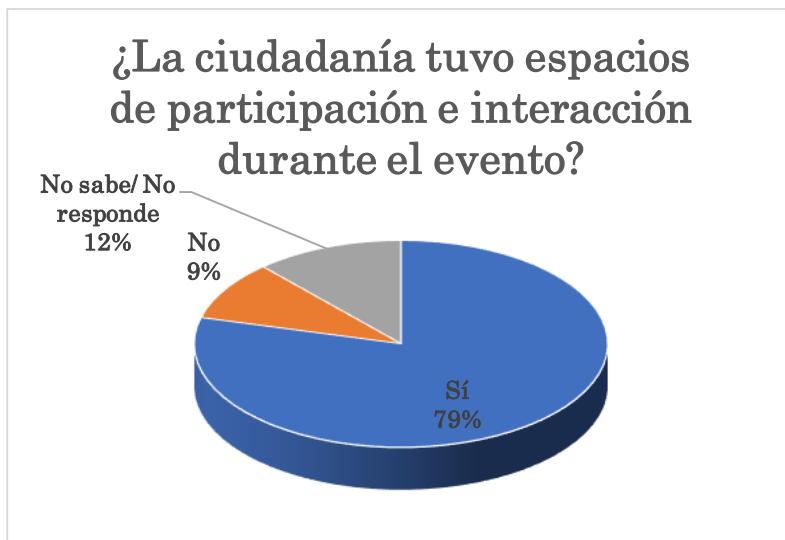
Datos 2



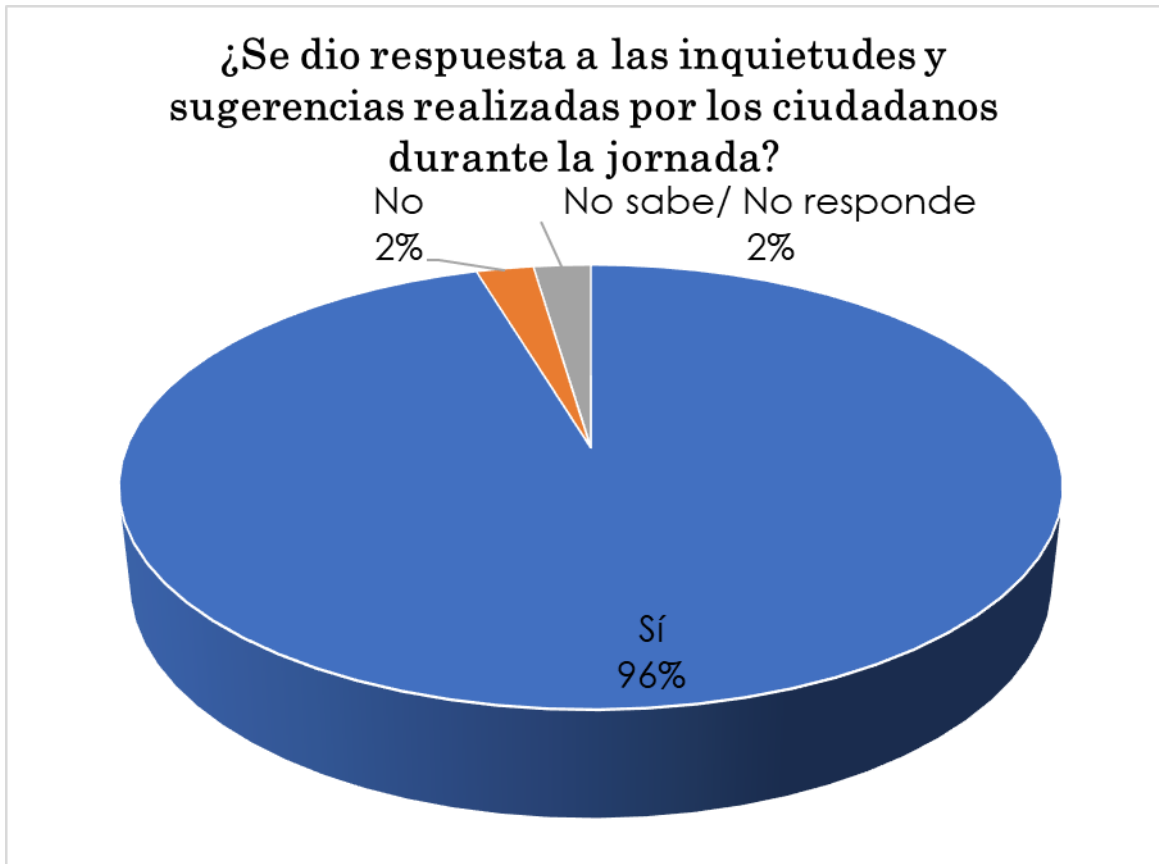
Datos 2



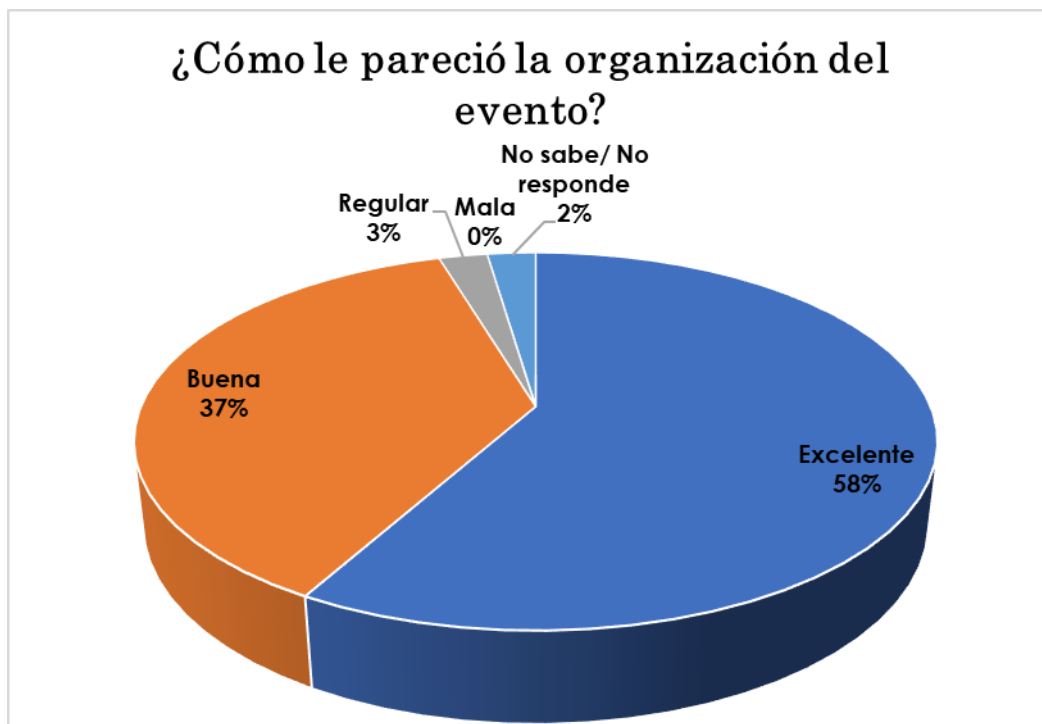
Datos 3



Datos 4



Datos 5



Datos 6

