**Resultado 2**

**Metodología para la garantía del derecho de acceso a la información pública de las mujeres**

**Instituto Distrital de Patrimonio Cultural**

Contenido

[**1.** **Introducción** 1](#_Toc158969496)

[**2.** **Objetivos** 2](#_Toc158969497)

[**3.** **Ejes de Trabajo del proyecto** 2](#_Toc158969498)

[**4. Eje de trabajo 4. Construcción de ciudadanía con perspectiva de género y DDHH** 9](#_Toc158969499)

[**Anexo 1.** 13](#_Toc158969500)

[**Plan de Trabajo - Producto 2** 13](#_Toc158969501)

[**1.** **Objetivo del plan** 13](#_Toc158969502)

[**2.** **Objetivos específicos:** 14](#_Toc158969503)

# **Introducción**

La presente metodología corresponde al segundo producto del proyecto de cooperación Sur-Sur, *Fortalecimiento de la gestión institucional para el acceso a la información pública con enfoque de género en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural*, que se encuentra ejecutando el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC-, junto con la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento -AGESIC- y la Unidad de Acceso a la Información Pública -UAIP- de Uruguay desde finales de 2021 y cuya culminación se estima sea en diciembre de 2023.

En esta fase del proyecto ya se cumplieron todas las actividades necesarias para la elaboración del documento de diagnóstico, dividido en cuatro ejes de trabajo, que da cuenta de las debilidades de la garantía del derecho de acceso a la información pública -DAIP- en el Instituto que pueden afectar el ejercicio pleno del derecho de las mujeres, así como de la ciudadanía en general.

Siguiendo esa misma estructura, se aborda esta metodología con el propósito de mantener la coherencia y el orden en el que fue desarrollado el diagnóstico presentado a finales de 2022. En el presente documento se definen las propuestas de actividades que permitan consolidar las bases y avanzar en la garantía del derecho al acceso a la información pública con enfoque de género. Como documento anexo a esta metodología se incluye el Plan de Acción en el cual se plasman, entre otros, tiempos, actividades y metas.

# **Objetivos**

**2.1. Objetivo general**

Esta metodología, y su correspondiente plan de trabajo, tienen como objetivo “*fortalecer la gestión institucional del IDPC para garantizar el derecho de acceso a la información pública -DAIP- con enfoque de género”,* abordando para ello losaspectos claves del sistema.

Para cumplir con este objetivo, y como se mencionó anteriormente, esta metodología se desarrolla siguiendo la estructura de los ejes de trabajo sobre los cuales se ha venido ejecutando el proyecto hasta el momento y partiendo de los resultados del diagnóstico.

1. **Ejes de Trabajo del proyecto**
	1. **Eje de trabajo 1. Institucionalidad y Normativa:** *Identificación de brechas normativas y de las herramientas existentes para la incorporación de la perspectiva de género en políticas y/o planes de acción en el Acceso a la Información Pública en el ámbito institucional.*
		1. **Temáticas identificadas**
2. Normas, políticas, lineamientos y manuales:

De acuerdo con los resultados del diagnóstico, el Instituto enmarca sus actividades dentro de una normatividad sólida que, no obstante, aborda de manera parcial o tangencial temas relacionados con enfoques diferenciales y de género. Por lo que la inclusión de normas sobre estos temas, en el marco de las labores que desarrolla el IDPC, se identifican como un ámbito de acción para que la inclusión de estos se haga de manera transversal en el Instituto.

Propuestas específicas:

* Incluir en la normatividad del Instituto secciones con temas específicos de enfoque de género, enfoques diferenciales, Derecho al Acceso a la Información Pública, cuya aplicación sea viable para el Instituto.
1. Brechas de conocimiento y capacitaciones:

En relación con el nivel de conocimientos del personal, así como de los y las colaboradoras del IDPC, se observa que a pesar de que en una Además, es importante vincular información y normatividad relacionada con Derechos Humanos, Accesibilidad y uso del Lenguaje Incluyente, entre otros temas, que son complementarias y brindan un panorama más amplio de las implicaciones del DAIP.

Otro aspecto identificado, es la necesidad de acercar a las áreas del IDPC entre sí y promover el conocimiento y reconocimiento de las labores que cada uno de los procesos misionales y estratégicos realiza y que son vitales para el Instituto. Permitir la comprensión del funcionamiento integral del Instituto entre todos sus colaboradores y colaboradoras, de lo que requiere y produce cada uno de los equipos de trabajo y pensar las acciones articuladas entre procesos, podría resultar en una planeación más integral y de mayor impacto.

 Propuestas específicas:

* Programar capacitaciones relacionadas con enfoque de género, transparencia y acceso a la información pública, Derechos Humanos, accesibilidad o lenguaje claro e incluyente, así como su normativa asociada, procurando desarrollarlas a través de una metodología dinámica y práctica.
* Revisar con los procesos misionales la necesidad de programar capacitaciones sobre sus competencias y funciones, así como su normativa asociada, procurando desarrollarlas a través de una metodología dinámica y práctica. Las acciones articuladas entre procesos, pueden resultar en una planeación más integral y de mayor impacto.
1. Proyectos, trámites y servicios:

En cuanto a los proyectos que adelanta el Instituto, se puede señalar que se evidencia un avance importante en los temas relacionados con lenguaje incluyente y accesibilidad, en términos de discapacidad y género, especialmente. Sin embargo, se observa que existe un gran potencial de inclusión en diversas actividades y proyectos del IDPC, por lo que se recomienda que, a través de lineamientos formales, se inste a la inclusión de los enfoques de género y diferenciales en la medida en que la naturaleza de las actividades o del proyecto lo permita.

Así mismo, se identifica un gran potencial para poner en marcha proyectos que aborden temas de equidad de género o aspectos vinculados a la diversidad e interseccionalidad de derechos, por lo que se sugiere pensar en proyectos en este sentido, principalmente con el apoyo de referentes de género del equipo de Participación y con el Museo de Bogotá.

Propuestas específicas:

* Elaborar un mapeo de proyectos, trámites y servicios de las subdirecciones misionales del Instituto para, con base en la normatividad y la información brindada, proponer la inclusión del enfoque de género.
1. Referentes y equipos de enfoques de género y diferenciales:

En cuanto a la institucionalidad y estructura, se ha podido establecer que el IDPC no cuenta con un equipo que se dedique exclusivamente al trabajo con enfoques de género y diferenciales, y que propenda por su inclusión de manera transversal en los proyectos y procesos de la Entidad, bien sean estos misionales, estratégicos o de apoyo.

No obstante, es necesario tener presente que el enfoque de género no es un tema que compete a las mujeres exclusivamente, sino que necesita también de la inclusión y participación de los hombres, para que la adopción del enfoque trascienda de la dimensión normativa a una más formal. En este sentido, se considera importante contar con indicadores de gestión y cumplimiento y crear metodologías y espacios de reflexión en los que se aborden los impactos posibles de distintas acciones, incluidas las capacitaciones, más allá de los reportes periódicos que solicitan las entidades y órganos de control internos y externos.

Propuestas específicas:

* Identificar a los colaboradores y colaboradoras del IDPC que tengan conocimientos en estos temas y que puedan apoyar la inclusión de los enfoques en las distintas actividades del Instituto.
	1. **Eje de trabajo 2. Sistema de Acceso a la Información Pública - Uso y Funcionamiento (transparencia pasiva y activa):**

*Análisis e identificación de acciones para incorporar el enfoque de género en los sistemas de información en línea, canales de consulta, mecanismos y respuesta a solicitudes de información, encuestas de percepción y satisfacción, así como en la atención y asesoría especializada a personas usuarias desde la perspectiva de género.*

* + 1. **Temáticas identificadas**
1. Modelo de atención para solicitudes de información pública:

El Proceso de Atención a la Ciudadanía cuenta con dinámicas y documentos de trabajo estructurados y alineados con las directrices emitidas desde el Distrito. Esto se encuentra consignado, principalmente, dentro del Modelo de Atención, el cual cuenta con protocolos para la atención a través de distintos canales (presencial, telefónico y virtual), cada uno con sus respectivos procedimientos. Estos deben ser aplicados por servidores públicos y contratistas del IDPC y, especialmente, por quienes, por sus funciones o actividades, participan en el ciclo de servicio a la ciudadanía y grupos de interés.

Propuestas específicas:

* Divulgar proactivamente los protocolos del proceso de atención a la ciudadanía y evaluar su nivel de conocimiento, especialmente en el caso de las personas que se relacionan directamente con la ciudadanía y grupos de interés, para procurar una mejor atención.
* Incluir dentro de las capacitaciones que se programen, al menos una actividad que se relacione con el lenguaje claro para la comunicación y/o redacción de textos o información orientada a la ciudadanía.
1. Sede electrónica o sitio web:

En razón del cumplimiento de la mencionada Resolución, la cual es un desarrollo normativo de la Ley de Transparencia vigente, la sede electrónica se encuentra adaptada a los requerimientos exigidos por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones -MinTic-, casi en su totalidad. Esto quiere decir que se publican los ítems requeridos de información mínima y que se reporta a las entidades garantes, siguiendo los lineamientos exigidos para ello. No obstante, es importante crear una cultura de publicación de información que vaya más allá del cumplimiento de requisitos establecidos y verificados por los entes de control competente, basada en una conciencia del significado del Derecho al Acceso a la Información Pública.

Asimismo, es necesario continuar con el cumplimiento de los requerimientos en términos de accesibilidad para personas con discapacidad que consulten el sitio web del IDPC, en las formas de presentación de la información a la ciudadanía para facilitar su acceso al navegar (ej.: número de clics necesarios para acceder a la información), y en un lenguaje más claro, sencillo e incluyente.

 Propuestas específicas:

* Diseñar encuestas que permitan conocer la percepción dentro y fuera del Instituto, sobre los aspectos a mejorar de la página, así como la información que resulte de interés.
* Diseñar un esquema de trabajo con los equipos que publican información, con el propósito de trabajar en el uso de lenguaje claro e incluyente, así como en la navegabilidad de las páginas y/o secciones que les corresponden.
1. Política de Datos Abiertos:

El Instituto aprobó a finales del año pasado la Estrategia de Datos Abiertos y publicó los archivos identificados como tal, poniéndolos a disposición de la ciudadanía y grupos de interés, llevando a cabo las correspondientes actividades de divulgación y promoción de los mismos. Dado lo anterior, y de acuerdo con los datos que se agreguen, se revisarán los archivos y la pertinencia de incluir variables de género.

Propuestas específicas:

* Revisar los archivos publicados para elevar las sugerencias pertinentes sobre la inclusión de variables de género.
1. Sistema de gestión documental:

En cuanto al Sistema de Gestión Documental, el Instituto cuenta con un equipo robusto que se encuentra adelantando actividades de actualización de varios de los documentos del proceso. En este sentido, la revisión de los mismos es una oportunidad para la inclusión del enfoque de género, especialmente si se tiene en cuenta que la gestión documental y la administración de archivos es uno de los aspectos de mayor importancia en la aplicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Propuestas específicas:

* Registros de Activos de Información: Verificar la necesidad de actualización del documento e inclusión de las variables a) Formato de la información y b) Información publicada o disponible.
* Índice de Información Clasificada y Reservada: Verificar la necesidad de actualización del documento e inclusión de la variable a) Nombre del responsable de la producción de la información.
* Esquema de Publicación: Verificar la actualización del documento e inclusión de los ítems señalados en el Índice de Transparencia Activa -ITA- de la Procuraduría General de la Nación.
* Programa de Gestión Documental: Solicitar que se estudie la inclusión en el Programa de Gestión Documental y/o en el Programa de Gestión de Documentos Electrónicos, lo señalado en el artículo 5 de la Resolución 1519 de 2020 en cuanto al archivo de la información digital, en el marco de las publicaciones de documentos en el Botón de Transparencia del Sitio Web del IDPC.
	1. **Eje de trabajo 3. Instrumentos de seguimiento y evaluación del desempeño del sistema:**

*Estudio de las herramientas de recolección de información e inclusión de variables de género en el sistema de indicadores, diagnósticos, investigaciones, sondeos sobre uso, percepción y satisfacción de usuarios/as y la desagregación por sexo de la información, así como la utilización de lenguaje inclusivo en instrumentos de seguimiento y en la información presentada al público.*

* + 1. **Temáticas identificadas**
1. Recolección de datos e interacción con la ciudadanía:

De acuerdo con el trabajo realizado con cada uno de los procesos, fue posible establecer la existencia de diversas herramientas en las que se registran los datos de las personas usuarias de los diversos trámites y servicios que ofrece el Instituto, que a su vez permiten recoger insumos para producir informes y reportes que se publican en el Botón de Transparencia del sitio web del IDPC.

No obstante, teniendo en cuenta la cantidad de datos que proveen estos instrumentos, existe un gran potencial para el cruce de variables como las de género, temas y tipologías de consulta, que pueden arrojar luces sobre las dinámicas de consulta y solicitudes de información, que le permitan al Instituto mejorar la atención y focalizar esfuerzos en términos de transparencia pasiva. Adicionalmente, se observa que en algunos casos no se desagrega la información en variables de género.

Finalmente, en cuanto a la interacción con la ciudadanía es importante la segmentación de la comunicación de acuerdo con la información recopilada a través de los proyectos y distintos canales, con el fin de que se oriente hacia diversos grupos de interés del Instituto, bajo criterios de distribución de públicos y uso del lenguaje incluyente, en aras de garantizar que los mensajes que se buscan transmitir lleguen a poblaciones específicas, que se relacionan con el Instituto a través de distintos medios, no necesariamente virtuales.

Propuestas específicas:

* Revisar la pertinencia de los instrumentos de recolección de información del proceso de Atención a la ciudadanía y transparencia (bitácora de atención, encuestas de satisfacción y matriz de registro de PQRSD), con el fin de rediseñarlos y/o unificarlos para optimizar los reportes y análisis.
* Incluir variables desagregadas de género y enfoques diferenciales.
* Revisar con fines de rediseño, los informes de satisfacción que permitan observar análisis de acuerdo con los trámites y/o servicios del IDPC, y con información relacionada con género y otros datos sociodemográficos.
* Cruzar y analizar las distintas variables del informe de PQRS (género, temas, tipologías de consulta, etc.), para obtener información sobre dinámicas de consulta y solicitudes de información, y así mejorar la atención y focalizar[[1]](#footnote-1) esfuerzos en términos de transparencia activa y pasiva.
1. Visitas en el sitio web y redes sociales del Instituto:

El proceso de Comunicación Estratégica cuenta con las métricas de visitas al sitio web y redes sociales del Instituto desagregadas por sexo, permitiendo establecer diferencias en el caso de esta variable y contar con la caracterización de personas usuarias en estos medios.

No obstante, luego de los ejercicios adelantados con otros procesos y conociendo la oferta Institucional del IDPC, se pueden percibir importantes diferencias entre el perfil de personas usuarias en redes sociales y que acceden a la información a través de medios digitales, y el perfil de las personas que participan en actividades y proyectos del Instituto y el de las personas en territorios a las que el Instituto quiere llegar. En este sentido, puede resultar valioso el desarrollar o pensar en otras estrategias complementarias de comunicación más comprehensiva.

Propuestas específicas:

* Crear espacios de intercambio de información con el proceso de Comunicación Estratégica, con el fin de conocer las métricas y análisis de información de visitas al sitio web y las redes sociales del IDPC.
* Establecer las necesidades de medición de visitas y clics de la ciudadanía en el sitio web y/o en las redes sociales del Instituto.
1. Seguimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

En términos generales el IDPC cumple con alrededor del 98% de los criterios en materia de Transparencia que evalúa la Procuraduría General de la Nación como órgano garante de la política, relacionados especialmente con el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020. De otra parte, de acuerdo con las evaluaciones más detalladas que adelanta la Asesora de Control Interno del Instituto, basadas en el total de los 4 Anexos de la mencionada Resolución, los resultados suelen ser más bajos, aunque es de señalar que desde 2022 las cifras de cumplimiento de todos los anexos han aumentado, en buena parte gracias al trabajo conjunto de las áreas del Instituto que actualmente lideran acciones que tienen que ver con la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Comunicaciones, Sistemas y Atención a la Ciudadanía).

No obstante, se hace necesario formalizar un procedimiento relacionado con la política, en dónde se establezcan unos lineamientos mínimos para la entidad y sus distintas dependencias y procesos, en el marco del cumplimiento de la Ley de Transparencia.

Propuestas específicas:

* Elaborar un procedimiento para la publicación de información y el cumplimiento, seguimiento y reporte de la Ley de Transparencia 1712 de 2014.

# **4. Eje de trabajo 4. Construcción de ciudadanía con perspectiva de género y DDHH**

*Utilización de diversas herramientas, estrategias y espacios de interacción (Ej.: TIC, eventos, talleres, ferias de servicios) para fomentar la participación, el acceso a la información en línea, así como la incorporación del enfoque de género en publicidad y publicaciones en el sitio web y la generación de estrategias de uso y acceso, específicas para mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad social.*

Temáticas identificadas

1. Perspectiva de género en información difundida a la ciudadanía:

El IDPC se ha preocupado por utilizar un lenguaje incluyente e incorporar el enfoque de género en la información que difunde a través de los diversos canales de los que dispone el Instituto, tal como lo señalan las políticas y manuales del proceso de Comunicaciones y de Atención a la Ciudadanía, entre algunos otros documentos.

Sin embargo, también se percibe que la mayor parte de la Comunicación Estratégica se realiza a través de canales virtuales y digitales, como el sitio web o las redes sociales del Instituto, por lo que se sugiere pensar en la creación de estrategias alternativas que impliquen otro tipo de contacto con la ciudadanía, sin perder de vista que la comunicación no es únicamente responsabilidad del Proceso de Comunicación Estratégica y que requiere de la articulación e intercambio constante entre los procesos misionales, estratégicos y de apoyo del Instituto.

Propuestas específicas:

* Realizar mesas de trabajo con el proceso de Comunicación Estratégica, para revisar las necesidades y oportunidades de mejora en los distintos canales de divulgación de información a la ciudadanía en temas de enfoque de género, enfoques diferenciales y lenguaje claro e incluyente, entre otros.
1. Proyectos que habilitan la participación ciudadana en la construcción de espacios patrimoniales integrados:

En este sentido, se recomienda impulsar el trabajo articulado entre dependencias, con el propósito de recopilar ideas encaminadas al desarrollo de nuevas estrategias de comunicación y socialización de los proyectos a nivel interno, especialmente hacia los procesos de apoyo y los procesos estratégicos, con el fin de aumentar la participación, apropiación y el conocimiento práctico de las actividades y proyectos que adelanta el Instituto.

Propuestas específicas:

* Elaborar un mapeo de los espacios de interacción de las diferentes Subdirecciones del IDPC con la ciudadanía.
* Recolectar ideas de las y los colaboradores del Instituto sobre estrategias alternativas de difusión de información del IDPC a la ciudadanía, que impliquen interacción más allá de canales y medios virtuales y digitales.
1. Difusión de los servicios del IDPC con perspectiva de género y diversidad:

Dos de las principales formas en las que se dan a conocer los servicios del Instituto son las ferias de servicio y las rendiciones de cuentas. En cuanto a esta primera estrategia, se pudo identificar que el proceso de Atención a la Ciudadanía y las dependencias misionales hacen un gran esfuerzo logístico para asistir a estos eventos, que no es equiparable con el nivel de asistencia por parte de la ciudadanía.

En virtud de lo anterior, es importante dirigir una parte de los esfuerzos que realiza el Instituto en una estrategia de convocatoria ciudadana que utilice diversos canales de difusión, pero que sobre todo se pueda identificar, a priori, una zona de especial importancia para la ciudadanía, que concentre grupos de valor para el Instituto y que tenga en cuenta sus intereses y/o necesidades, a través de una caracterización, con miras a sacar el mayor provecho de la actividad y del personal designado para tal fin.

En cuanto a las rendiciones de cuentas, los resultados muestran que la ciudadanía solicita se haga una retroalimentación de su participación en estos espacios y que se transmita la información de manera clara y sin tecnicismos, además de que sea transparente y se hable de las dificultades del Instituto y no exclusivamente de sus logros.

Propuestas específicas:

* Establecer un procedimiento, protocolo o documento guía para la realización de ferias de servicio que respondan a las necesidades de la ciudadanía y/o un determinado territorio (caracterización), para optimizar los recursos con los que cuenta el IDPC para estos eventos.
* Solicitar se estudie la posibilidad de incluir en las rendiciones de cuentas, actividades enfocadas a la retroalimentación de la ciudadanía por su participación y sobre la información entregada por el Instituto.
1. Estrategias de trabajo encaminadas a fortalecer el Acceso a la Información Pública:

A la fecha, el Instituto no cuenta con ningún tipo de estrategia específica de acercamiento y trabajo con mujeres para fortalecer el Acceso a la Información Pública, ni con estrategias o programas educativos en los que participen poblaciones vulnerables para trabajar en el AIP y en la construcción de ciudadanía. En este orden de ideas, es necesario pensar en estrategias o actividades que aborden el tema, pero aprovechando lo avanzado por el Instituto en sus contenidos, accesibilidad y transparencia, y las que ya se encuentran disponibles en el sitio web.

Asimismo, es importante trabajar en los contenidos de la web relacionados con el AIP ya existentes, con el fin de hacerlos más fáciles de comprender y de navegar.

Propuestas específicas:

* Diseñar ejercicios de formación para la ciudadanía en términos de Acceso a la Información, más allá de lo normativo.
* Diseñar estrategias que permitan conocer la información que le resulte más útil y/o de interés a la ciudadanía, para que el IDPC pueda presentarla de una manera más clara y compresible.

**Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública**

**2023**

## **Anexo 1.**

## **Plan de Trabajo - Producto 2**

**Proyecto “*Fortalecimiento de la gestión institucional para el acceso a la información pública con enfoque de género en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural”***

El presente plan se desarrolla con base en el diagnóstico y la metodología del proyecto, teniendo como premisa la capacidad del Instituto y especialmente con la que cuenta el proceso de Atención a la Ciudadanía para adelantarlo. Por esta razón, si bien el resultado del diagnóstico arroja más actividades o recomendaciones a desarrollar, se plasman en este documento aquellas que se considera sientan las bases para avanzar en términos de transparencia y acceso a la información pública.

De otra parte, teniendo en cuenta que en muchas de las actividades que se plantean es necesaria la articulación y trabajo conjunto con varias dependencias, se plantea un trabajo a dos años a partir de agosto de 2023, con el fin de adelantar un trabajo escalonado y que permita, en la medida de lo posible, la programación de algunas de las actividades propuestas en los POA de otros procesos.

A continuación, se consignan los objetivos y las actividades que se plantean para lograr su consecución.

* + 1. **Objetivo del plan**

Es un instrumento de gestión que tiene como objetivo “*fortalecer la gestión institucional del IDPC para garantizar el derecho de acceso a la información pública -DAIP- con enfoque de género”,* abordando para ello losaspectos claves del sistema.

## **Objetivos específicos:**

* 1. **Identificar y reforzar los conocimientos del personal del Instituto en cuanto a género y acceso a la información pública**
* Incluir en la normatividad del Instituto secciones con temas específicos de enfoque de género, enfoques diferenciales, Derecho al Acceso a la Información Pública, cuya aplicación sea viable para el Instituto.
* Programar capacitaciones relacionadas con enfoque de género, transparencia y acceso a la información pública, Derechos Humanos, accesibilidad o lenguaje claro e incluyente, así como su normativa asociada, procurando desarrollarlas a través de una metodología dinámica y práctica.
* Revisar con los procesos misionales la necesidad de programar capacitaciones sobre sus competencias y funciones, así como su normativa asociada, procurando desarrollarlas a través de una metodología dinámica y práctica.
* Elaborar un mapeo de proyectos, trámites y servicios de las subdirecciones misionales del Instituto para, con base en la normatividad y la información brindada, proponer la inclusión del enfoque de género y los instrumentos de seguimiento.
* Identificar a los colaboradores y colaboradoras del IDPC que tengan conocimientos en estos temas y que puedan apoyar la inclusión de los enfoques en las distintas actividades del Instituto.
	1. **Mejorar el conocimiento y producción de información con enfoque de género en el marco de la transparencia activa y la transparencia pasiva**
* Divulgar proactivamente los protocolos del proceso de atención a la ciudadanía y evaluar su nivel de conocimiento, especialmente en el caso de las personas que se relacionan directamente con la ciudadanía y grupos de interés, para procurar una mejor atención.
* Incluir dentro de las capacitaciones que se programen, al menos una actividad que se relacione con el lenguaje claro para la comunicación y/o redacción de textos o información orientada a la ciudadanía.
* Diseñar encuestas que permitan conocer la percepción dentro y fuera del Instituto, sobre los aspectos a mejorar de la página, así como la información que resulte de interés.
* Diseñar un esquema de trabajo con los equipos que publican información, con el propósito de trabajar en el uso de lenguaje claro e incluyente, así como en la navegabilidad de las páginas y/o secciones que les corresponden.
* Revisar los archivos publicados para elevar las sugerencias pertinentes sobre la inclusión de variables de género.
* Registros de Activos de Información: Verificar la necesidad de actualización del documento e inclusión de las variables a) Formato de la información y b) Información publicada o disponible.
* Índice de Información Clasificada y Reservada: Verificar la necesidad de actualización del documento e inclusión de la variable a) Nombre de la persona responsable de la producción de la información.
* Esquema de Publicación: Verificar la actualización del documento e inclusión de los ítems señalados en el Índice de Transparencia Activa -ITA- de la Procuraduría General de la Nación.
* Programa de Gestión Documental: Solicitar que se estudie la inclusión en el Programa de Gestión Documental y/o en el Programa de Gestión de Documentos Electrónicos, lo señalado en el artículo 5 de la Resolución 1519 de 2020 en cuanto al archivo de la información digital, en el marco de las publicaciones de documentos en el Botón de Transparencia del Sitio Web del IDPC.
	1. **Actualizar y avanzar en la automatización del proceso de recolección de información y elaborar análisis sobre la interacción del proceso de Atención a la ciudadanía y transparencia y las personas usuarias**
* Revisar la pertinencia de los instrumentos de recolección de información del proceso de Atención a la ciudadanía y transparencia (bitácora de atención, encuestas de satisfacción y matriz de registro de PQRSD), con el fin de rediseñarlos y/o unificarlos para optimizar los reportes y análisis.
* Incluir variables desagregadas de género y enfoques diferenciales.
* Revisar con fines de rediseño, los informes de satisfacción que permitan observar análisis de acuerdo con los trámites y/o servicios del IDPC, y con información relacionada con género y otros datos sociodemográficos.
* Cruzar y analizar las distintas variables del informe de PQRS (género, temas, tipologías de consulta, etc.), para obtener información sobre dinámicas de consulta y solicitudes de información, y así mejorar la atención y focalizar esfuerzos en términos de transparencia activa y pasiva.
* Crear espacios de intercambio de información con el proceso de Comunicación Estratégica, con el fin de conocer las métricas y análisis de información de visitas al sitio web y las redes sociales del IDPC.
* Establecer las necesidades de medición de visitas y clics de la ciudadanía en el sitio web y/o en las redes sociales del Instituto.
* Elaborar un procedimiento para la publicación de información y el cumplimiento, seguimiento y reporte de la Ley de Transparencia 1712 de 2014.
	1. **Fortalecer el trabajo y conocimiento con la ciudadanía en materia de acceso a la información pública**
* Realizar mesas de trabajo con el proceso de Comunicación Estratégica, para revisar las necesidades y oportunidades de mejora en los distintos canales de divulgación de información a la ciudadanía en temas de enfoque de género, enfoques diferenciales y lenguaje claro e incluyente, entre otros.
* Elaborar un mapeo de los espacios de interacción de las diferentes Subdirecciones del IDPC con la ciudadanía.
* Recolectar ideas de las y los colaboradores del Instituto sobre estrategias alternativas de difusión de información del IDPC a la ciudadanía, que impliquen interacción más allá de canales y medios virtuales y digitales.
* Establecer un procedimiento, protocolo o documento guía para la realización de ferias de servicio que respondan a las necesidades de la ciudadanía y/o un determinado territorio (caracterización), para optimizar los recursos con los que cuenta el IDPC para estos eventos.
* Solicitar se estudie la posibilidad de incluir en las rendiciones de cuentas, actividades enfocadas a la retroalimentación de la ciudadanía por su participación y sobre la información entregada por el Instituto.
* Diseñar ejercicios de formación para la ciudadanía en términos de Acceso a la Información, más allá de lo normativo.
* Diseñar estrategias que permitan conocer la información que le resulte más útil y/o de interés a la ciudadanía, para que el IDPC pueda presentarla de una manera más clara y compresible.
1. **Distribución y programación**

Ver Excel adjunto.

**Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública**

**2023**

1. Una de las áreas que puede aportar en este sentido es la Oficina de Control Interno, quien semestralmente publica un Informe de seguimiento a PQRS, en los cuales hacen observaciones sobre claridad, coherencia y oportunidad en las respuestas a la ciudadanía, entre otros, y que pueden servir como insumo para crear una estrategia integral y articulada en este sentido. [↑](#footnote-ref-1)