VIGENCIA 2020

INFORME

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

YECID GENARO CRUZ RAMÍREZ
EMPRESA MUNICIPAL DE RENOVACION URBANA
GERENTE

Contenido

INTRODUCCIÓN 2
JUSTIFICACIÓN 3
OBJETIVO 3
MARCO NORMATIVO 3
Grupos de interés 4
Trabajo Interinstitucional para la participación ciudadana 6
Canales de Participación Ciudadana habilitados por la entidad 8
Página WEB 9
Teléfono Fijo 9
Teléfono celular o móvil 10
Redes sociales Whatsapp, Facebook, Instagram y Twitter. 10

INTRODUCCIÓN

La Empresa Municipal de Renovación Urbana E.I.C de la ciudad de Santiago De Cali implementó de manera sistemática procesos de participación ciudadana como apoyo a los procesos misionales a cargo de la gerencia. Así las cosas, en este documento informamos de todas las actividades de participación ciudadana que se realizaron para estos procesos y otras actividades de participación ciudadana realizadas en el curso del año 2020.

Es importante mencionar que, debido a la declaratoria de emergencia sanitaria realizada por el Ministerio de Salud y Protección Social por causa del Coronavirus COVID-19, mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, con el que se adoptaron las medidas sanitarias con el objeto de prevenir y controlar la propagación en el territorio nacional y reducir sus efectos, se implementaron protocolos de aislamiento que impidieron la realización de jornadas y actividades a nivel presencial para el desarrollo y cumplimiento total del cronograma de actividades propuesto por la Oficina Asesora de Planeación para el año 2020.

Para el desarrollo de los procesos antes mencionados, fue necesario recurrir a estrategias virtuales como el uso de la herramienta tecnológica TEAMS, MEET y página WEB; usadas para lograr una comunicación en tiempo real, la interacción entre los participantes y la posibilidad de realizar trabajo colaborativo, así como para prestar apoyo al proceso de participación ciudadana. La página WEB fue empleada para que la ciudadanía en general esté informada sobre las actividades que realiza la EMRU y así mismo para recepcionar peticiones, quejas, requerimientos o solicitudes.

Frecuentemente se realizan acciones de sensibilización a todos los actores en la zona de renovación urbana sobre los mecanismos de participación ciudadana, derechos y deberes. También, las metodologías aplicadas para cada uno de los procesos que se desarrollan y los requisitos específicos para participar, entre otros, declaración de conflictos de intereses y consentimiento informado.

En el marco de la cultura de la participación ciudadana en el año 2020, la entidad se encuentra articulando el comité de participación ciudadana con los planes institucionales y el ciudadano que permitan establecer actividades a realizar para lograr una gestión propositiva orientada hacia la transparencia, a la satisfacción de los interesados y la obtención de los resultados de manera eficiente y eficaz

Este informe presenta los resultados obtenidos en el ejercicio de participación ciudadana donde la entidad empleó diferentes mecanismos para acerca a la ciudadanía a los propósitos de la entidad.

La entidad ha generado espacios para el diálogo, la solicitud de información y las mesas de trabajo y/o concertación que ha permitido la recepción de las inquietudes de los ciudadanos,

igualmente, se ha realizado una articulación interinstitucional con otras secretarias del municipio de Santiago de Cali, así como instituciones y organizaciones que conjuntamente y articulada se busca dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

A continuación, presentamos por modalidades de participación ciudadana las actividades que se desarrollaron para apoyar los diferentes procesos de la Gestión Social durante el año 2020.

JUSTIFICACIÓN

La Ley estatutaria en ordenamiento territorial, la Ley estatutaria de promoción y protección del derecho a la participación democrática, así como la de transparencia, dan especial énfasis a la información y participación de los actores de la Renovación Urbana en los procesos que se desarrollan hasta la toma de decisión en los temas misionales que les atañen. En consecuencia, este documento da cuenta de las actividades de participación ciudadana desplegadas en el desarrollo de los temas que atañen a la Empresa Municipal de Renovación Urbana de la ciudad de Santiago de Cali.

OBJETIVO

Informar y dar a conocer de las actividades de participación ciudadana desarrolladas por la Empresa Municipal de Renovación Urbana de la ciudad de Santiago de Cali en cumplimiento de sus procesos misionales durante el año 2020, siguiendo todas las modalidades de participación descritas en el Manual Metodológico de Participación Ciudadana, propio de la entidad.

MARCO NORMATIVO

Las actividades de participación ciudadana se enmarcan dentro de los lineamientos generales de buen gobierno, gobierno abierto, la aplicación de la ley estatutaria en ordenamiento territorial 1454 de 2011 y lo correspondiente a la ley 1757 de 2015 de participación democrática y social, así como la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y el marco normativo vigente desde la Constitución Política Nacional y los desarrollos jurisprudenciales y sentencias de la Honorable Corte Constitucional, en los temas relacionados con la participación ciudadana y la misión de la Empresa Municipal de Renovación Urbana de la ciudad de Santiago de Cali

Grupos de interés

Se presentan los diferentes grupos de interés que han hecho parte de la participación ciudadana a partir de las consultas, solicitud de información, derechos de petición, quejas y solución de inquietudes en el marco de los ejercicios de participación ciudadana.

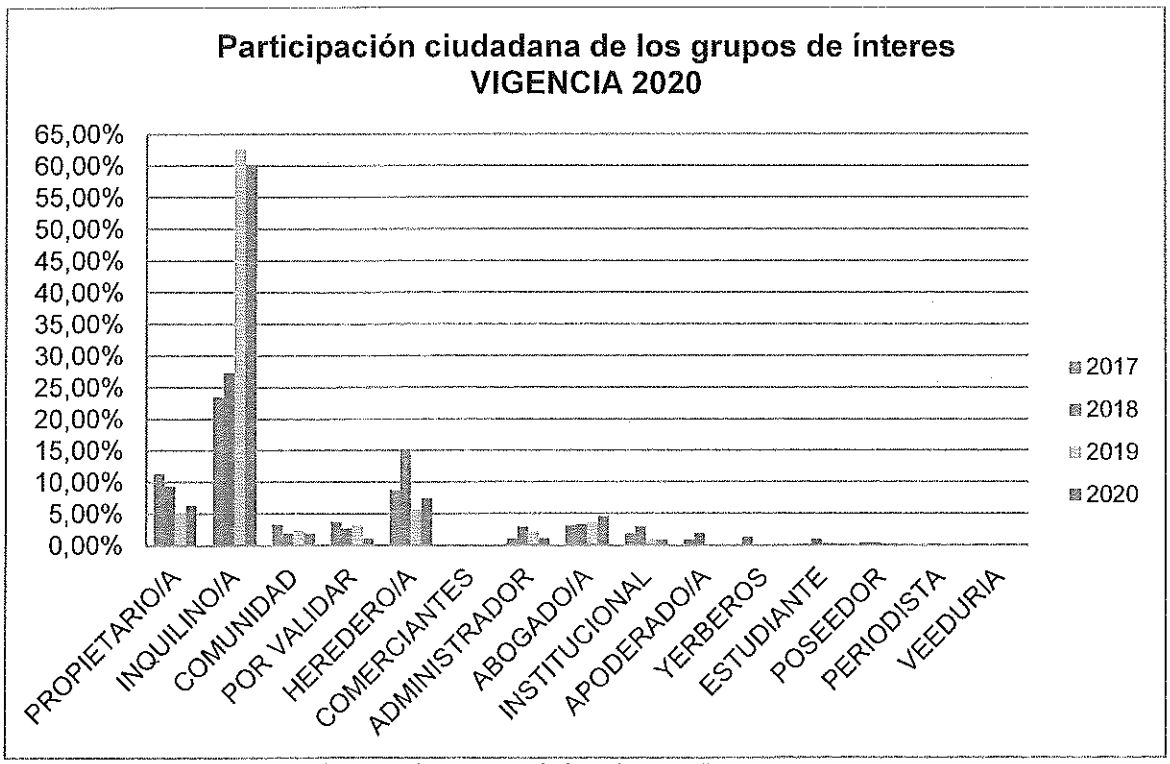


Gráfico 1. Participación ciudadana por los grupos de interés por año
Fuente: EMRU E.I.C.

Se observa que los grupos de interés propietario/a e inquilino/a tienen una participación significativa con un promedio en el indicador de 32,23% y 45,01% respectivamente, para los últimos cuatro años, indicando que la mayor participación ciudadana se realiza a partir de dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés que cobijan a un mayor número de ciudadanos en el sector. Además, para está gráfica se han categorizado trece (13) grupos más, donde se ha tenido una comunicación activa en doble vía como mecanismo de participación ciudadana, con un aporte porcentual menor dado los requerimientos y el nivel de compromiso por parte de estos en el ejercicio de la participación ciudadana.

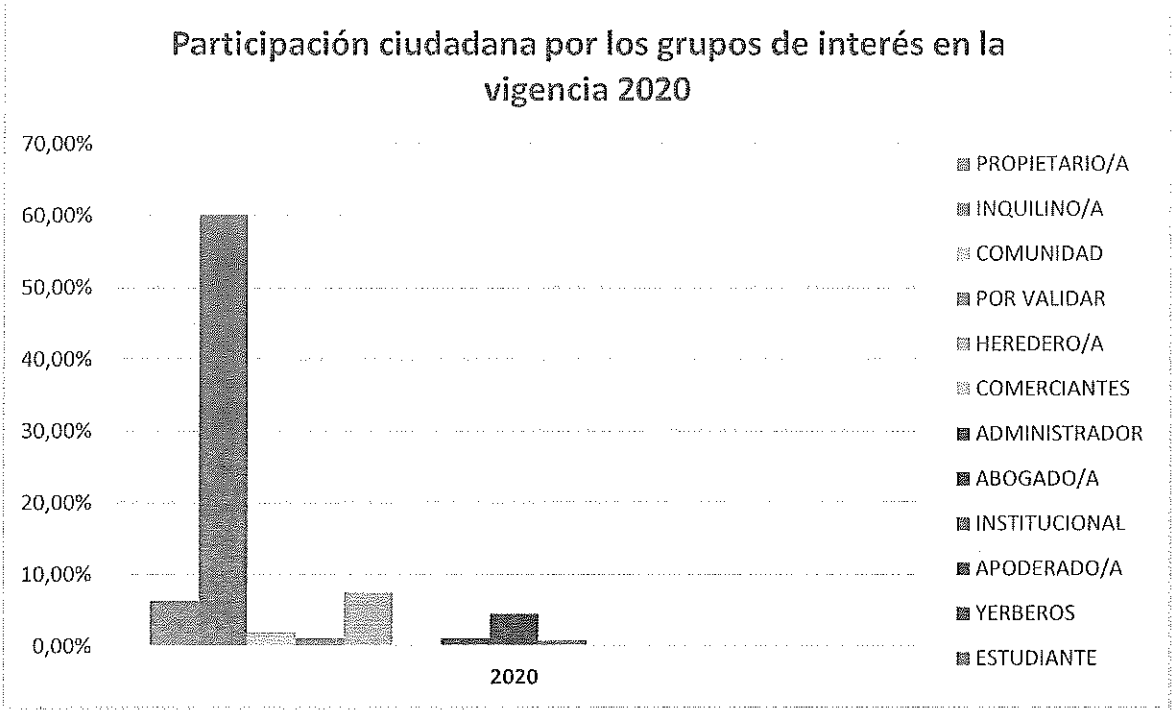


Gráfico 2. Participación ciudadana por los grupos de interés en la vigencia 2020
Fuente: EMRU E.I.C.

Se puede establecer que los grupos de interés de propietario/a e inquilino/a para la vigencia 2020 aportan la mayor participación, donde el criterio inquilino/a presentaron los porcentajes más altos de 60%, para la vigencia 2020.

Comportamiento en participación ciudadana por los canales dispuestos para el cuatrienio

La caracterización de la población donde se realizan los proyectos permitió conocer los canales de atención que falitaran el ejercicio de participación ciudadana. Los canales de atención presencial y telefónico han sido los usados frecuentemente y han facilitado el acceso a la información, consultas, peticiones, reuniones, entre otras.

En el marco de la emergecia sanitaria derivada del COVID-19 la atención presencial y telefónica disminuyeron drasticamente para la vigencia 2020.

A continuación se presenta el comportamiento de estos dos canales de atención.

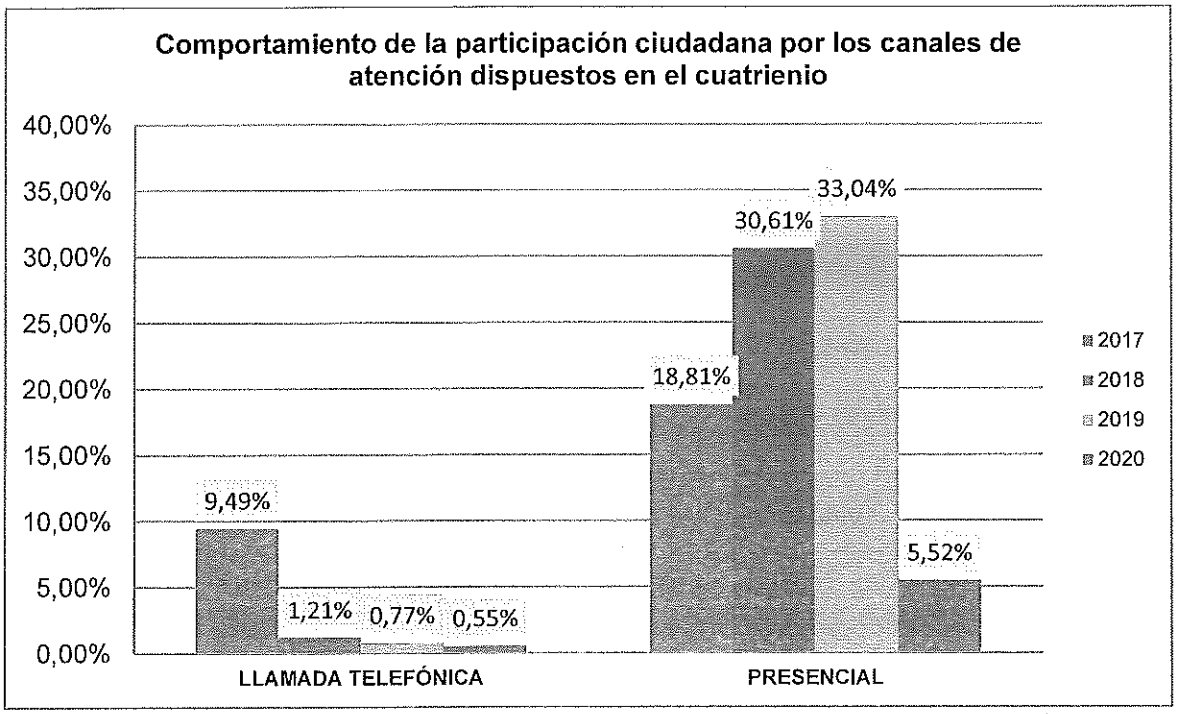


Gráfico 4. Comportamiento en participación ciudadana por los canales dispuestos para el cuatrienio
Fuente: EMRU EI.C.

En el último cuatrienio el canal de atención más empleado ha sido el presencial presentando la mayor afluencia de ciudadanos para los años 2018 y 2019. El canal de atención telefónico y otros canales se ven como alternativos de uso poco frecuente por actores del sector y grupos de valor. No obstante, la entidad suministra diferentes canales de atención que les permita la interacción y la comunicación activa en doble vía para que la ciudadanía pueda acceder a realizar las consultas, peticiones y la participación ciudadana que considere pertinente.

Trabajo Interinstitucional para la participación ciudadana

La Empresa Municipal de Renovación Urbana se ha articulado en espacios de participación interinstitucional con las secretarias de la alcaldía municipal, las instituciones del gobierno nacional, organizaciones y entidades que quieran seguir fortaleciendo la participación ciudadana y permitan tener instancias, mecanismos y herramientas para satisfacer las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Durante la vigencia 2020 la EMRU lideró la creación del **CIRU:** "COMISIÓN INTERSECTORIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A LOS CIUDADANOS, NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES, HABITANTE DE Y EN CALLE Y EN RIESGO DE HABITAR LA CALLE, PERSONAS CON CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y EN ALTA VULNERABILIDAD SOCIAL EN EL MARCO DEL PROYECTO DE RENOVACIÓN URBANA CIUDAD PARAÍSO DE SANTIAGO DE CALI",

donde se presente integrar las entidades gubernamentales para realizar trabajo social integral e interdisciplinario en la zona impactada por la renovación urbana.

Las actividades realizadas para la creación y activación del comité se desarrollaron las siguientes actividades:

FECHA	MODALIDAD	OBJETIVO
24/07/20	Virtual	Reunión preparatoria para instalación de la comisión Intersectorial para atender a las poblaciones vulnerables que se ubican en las zonas de renovación urbana
25/08/20	Virtual	Identificar acciones de articulación para el fortalecimiento de la atención integral de las poblaciones vulnerables que habitan en las zonas de renovación urbana, en el marco del Plan de Desarrollo 2020-2023 y en conforme al Decreto de la Comisión Intersectorial de Renovación Urbana.
10/09/20	Virtual	Desarrollo e integración de planes de trabajo de los diferentes programas u oferta pública dentro del Plan de Desarrollo 2020 – 2023, para el trabajo con la población vulnerable ubicada en la zona de renovación Urbana de Ciudad Paraíso.
01/10/20	Virtual	Definición y alcance del programa de niños, niñas y adolescentes, adulto mayor y del organismo seguridad u justicia dentro del marco del CIRU.
17/09/20	Presencial	Primera sesión de la mesa de trabajo para la atención integral de los habitantes de la calle en el municipio de Santiago de Cali - Decreto 4142.01020.0382 de 2017; con el propósito de dar inicio al proceso de construcción del modelo de gestión, en el marco de la Política Pública para la Prevención y Abordaje Integral del Fenómeno de Habitabilidad en Calle.
7/10/20	Presencial	Definición acciones programa de niñez y familia para el CIRU.
8/10/20	Presencial	Recorrido interinstitucional para levantar diagnóstico en la zona de Renovación Urbana, con el fin de dimensionar las problemáticas sociales asociadas al fenómeno de habitante de calle, vendedores informales, microtráfico, consumo de SPA y entre otros, para aunar esfuerzos y articular acciones desde la administración municipal.
16/10/20	Presencial	Socialización de la primera propuesta del Modelo de Gestión Transectorial de la Política Pública. Componente Desarrollo Urbano, inclusivo sostenible, de la Política Pública para la prevención y abordaje integral del Fenómeno de Habitabilidad en Calle en Santiago de Cali.
26/10/20	Virtual	Mesa de Trabajo con el equipo adulto Mayor

11/11/20	Virtual	Revisar gestiones adelantadas desde la Comisión Intersectorial de renovación Urbana.
19/11/20	Virtual	Revisar las acciones adelantadas en áreas de renovación urbana, por parte de los dispositivos del SAIHC.
20/11/20	Virtual	Articular acciones con el equipo de territorio de SBS, actores institucionales que intervienen en las obras de infraestructura y la EMRU, con el propósito de desarrollar un proceso articulado.
23/11/20	Virtual	Presentar y concertar la propuesta metodológica con el fin de delimitar las acciones en los sectores en los que se llevan a cabo las obras, con miembros de la Comisión Intersectorial
24/11/20	Presencial	Jornada de Sensibilización y servicios a adulto mayor. Secretaría de Bienestar Social - Eje Adulto Mayor Jornada Unidad Móvil Habitante de Calle. – Infravial
27/11/20	Presencial	Reunión de sensibilización sobre el consumo de SPA.
7/12/20	Virtual	Revisar las acciones que se requieren priorizar en las zonas de renovación urbana, en el marco del seguimiento que está realizando la personería a la Comisión Intersectorial.
11/12/20	Presencial	Tercera sesión de la Mesa Transectorial Política Pública para la prevención y abordaje integral del Fenómeno de Habitabilidad en Calle en Santiago de Cali.
17/12/20	Presencial	Reunión de cierre y entrega de resultados 2020, balance y recursos para próxima vigencia.
29/12/20	Presencial	Socialización de la Comisión Intersectorial para la Renovación Urbana a la JAC del barrio San Pascual.

Canales de Participación Ciudadana habilitados por la entidad

La Empresa Municipal de Renovación Urbana de la ciudad de Santiago de Cali desde el área de gestión de las comunicaciones ha adoptado los canales de Participación ciudadana así:

1. Página WEB
2. Teléfono fijo
3. Teléfono Celular o Móvil
4. Redes sociales *Whatsapp, Facebook, Instagram y Twitter.*

Página WEB

La EMRU desde su estrategia de fortalecimiento institucional ha desplegado acciones para fortalecer la pagina de la entidad desde su aspecto visual como la interactividad de la misma.

Para tal fin la entidad desde el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) de la vigencia 2020 se contempló el robustecimiento de la página WEB buscando una mejor interactividad con la comunidad y buscando mejorar el índice ITA de la procuraduría. Lo que ha permitido mejorar el cumplimiento de ley 1757 de 2015 en su articulado correspondiente a canales de participación ciudadana.

Teléfono Fijo

El número de herramientas online con las que cuentan los usuarios para hacer reclamaciones, consultas y recomendaciones es cada vez mayor. Es bien conocido ya que la digitalización de los sistemas de las empresas ha propiciado un cambio positivo en la interacción con las personas. Sin embargo, en ocasiones se dificulta brindar una experiencia a la medida del cliente.

Actualmente, más del 70% de las personas prefieren comunicarse por medio de una llamada telefónica para consultar o resolver una inquietud. Esto obliga a La entidad tanto

a conservar este medio de contacto, como a mejorar el nivel de satisfacción de la comunidad.

Se encuentra habilitada la línea 6602562 para la atención de llamadas desde las 8:00AM A 12:00AM Y DE 2:00PM A 5:30PM.

Por esta línea se han atendido solicitudes a inquietudes de la comunidad durante la vigencia 2020 sin embargo, el número de llamadas ha disminuido drásticamente. Lo anterior se debe a la contingencia del COVID-19.

Teléfono celular o móvil

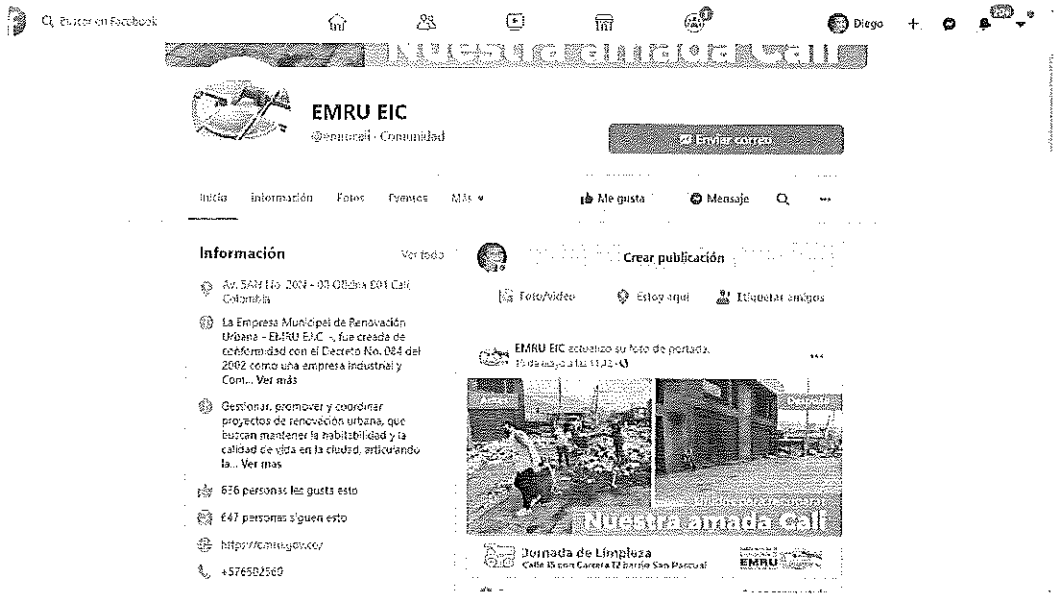
Con el fin de dar continuidad a la Política de Participación ciudadana y en búsqueda de atender a la población de interés en el marco de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia, al inicio de la vigencia no se contaba con línea móvil para la atención de usuarios, por tal razón se adjudicó el numero 3172580210.

La responsabilidad de atender esta línea se adjudica la persona encargada de la recepción, quien a su vez realiza el control de cada llamada.

Redes sociales Whatsapp, Facebook, Instagram y Twitter.

Día a día vemos como las redes sociales han transformado la cultura de las ciudades. Desde su aparición, las redes sociales han trasformado la visión que tenía no sólo del mundo, las personas y culturas, también del mercado empresarial y de la manera de hacer negocios. De ahí su importancia.

En la actualidad se sabe más de los productos que interesan por campañas en redes sociales (tenis, comida, tecnología. música, etc...), lo que ha llevado a estas plataformas a renovarse de manera continua, para que el usuario logre una experiencia más completa sobre una marca en particular.



En este sentido, las redes sociales son una plataforma que nos permite informar e interactuar con los ciudadanos de una manera más directa.

Para lograr todo lo anterior, es importante contar con profesionales que puedan desenvolverse a la hora de enfrentar distintas situaciones, tales como responder consultas, resolver reclamos y hasta enfrentar una situación de crisis, además de procesar toda la información recolectada en las redes sociales empresariales para convertirla en una nueva y mejor estrategia de marketing.

Por otro lado, si se sabe aprovechar cada una de las herramientas que se nos brindan las redes para las empresas y se emplean de manera correcta, no sólo se obtendrá un canal de comunicación masivo, sino además un espacio en el cual se puede investigar el mercado, para poder ofrecer servicios y productos de una manera adecuada.

Lo básico, es no olvidar que estas redes están hechas para relacionarnos con las personas y en nuestro caso con los ciudadanos, por lo que hay que expresarse con cortesía, amabilidad y paciencia, con el objetivo de recuperar la humanidad en las relaciones comerciales y crear vínculos emocionales para encontrar fidelidad, aprecio y relevancia.

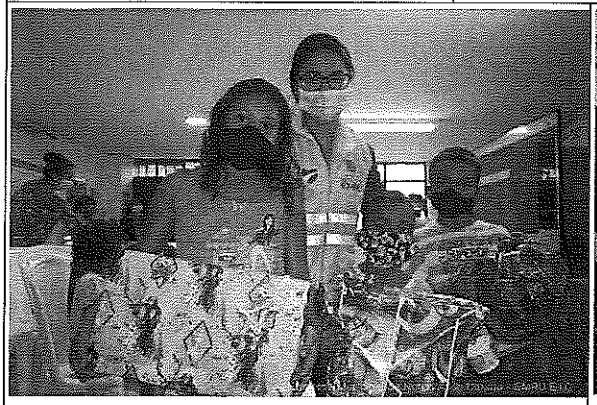
La Empresa Municipal de Renovación Urbana de la ciudad de Santiago de Cali cuenta con las redes sociales activas y dinámicas de:

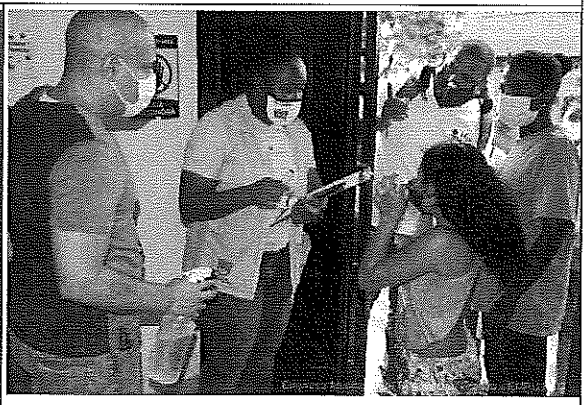
- Facebook
- Instagram
- Twitter

ACTIVIDADES REALIZADAS DE PARTICIPACION CIUDADANA

A continuación, se muestran las actividades más representativas de participación ciudadana que llevó a cabo la empresa municipal de renovación urbana de la ciudad de Santiago de Cali.

En Navidad, la EMRU también acompañó a la niñez del área de renovación urbana.

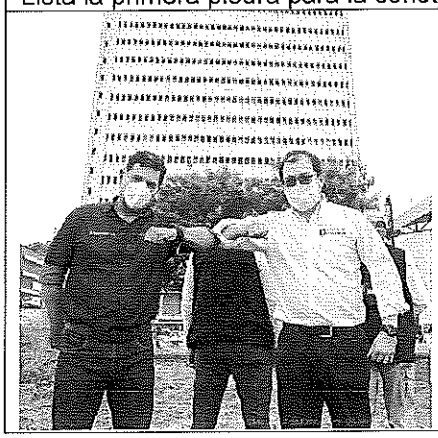




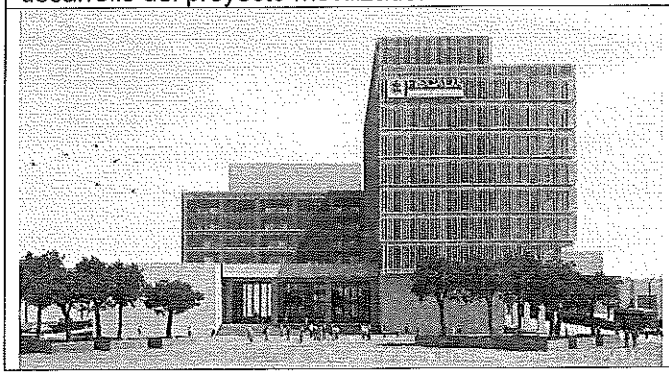
En navidad, la Emru garantiza la asistencia alimentaria del área de renovación urbana

Con esfuerzo y acatando las normas de bioseguridad, avanza CalzaObrero

Lista la primera piedra para la construcción del búnker de la Fiscalía en Cali

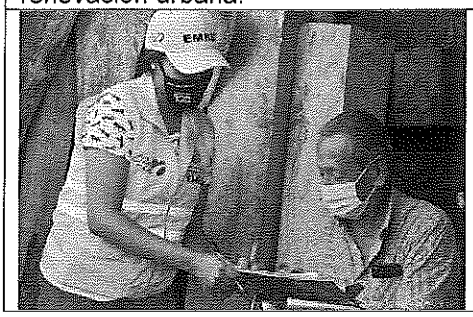


Informe Especial: La Construcción del Búnker de la Fiscalía será una gran oportunidad para el desarrollo del proyecto movilizador Ciudad Paraíso.



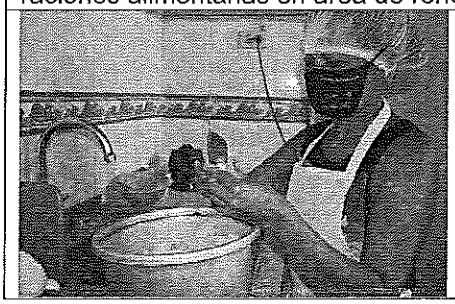
A petición de Cali, el barrio Obrero se alista para una nueva feria del calzado del 16 al 23 de diciembre

Alcaldía de Cali, lidera jornada de sensibilización sobre residuos sólidos y basuras en el área de renovación urbana.



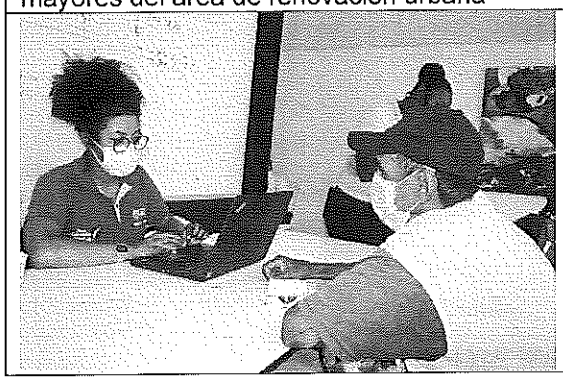
Jornada de servicios en el área de renovación urbana: ofrecer otros espacios de bienestar también es posible.

Durante pandemia por Covid19, Comedor Comunitario de San Pascual ha garantizado 16.700 raciones alimentarias en área de renovación urbana

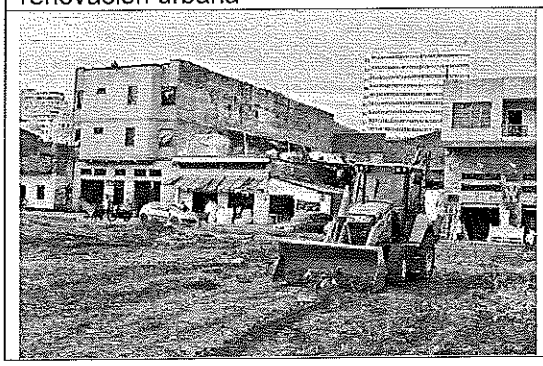


Se reactiva los espacios de encuentro para los adultos mayores del área de renovación urbana.

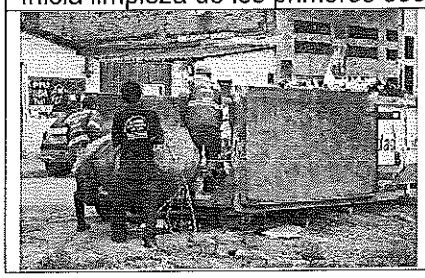
Bienestar Social y la Emru, se unen para brindar atención integral y humanizada a los adultos mayores del área de renovación urbana



Emru anuncia el retiro de 4 toneladas de residuos en los primeros 8 mil metros del área de renovación urbana



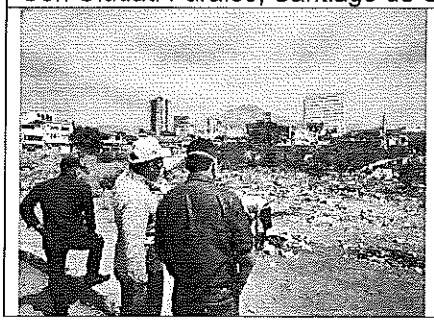
Inicia limpieza de los primeros 8000 metros cuadrados en el área de renovación urbana



Conozca el balance que deja la primera feria del calzado del barrio Obrero

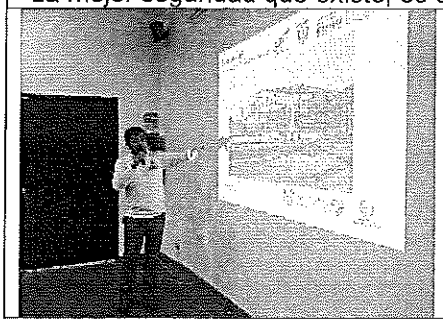
Barrio el Obrero realiza su primera feria del calzado

Con Ciudad Paraíso, Santiago de Cali deja su 'Calvario' y renueva el corazón



Por quinto año consecutivo, el área de renovación urbana se convierte en escenario para salvar vidas

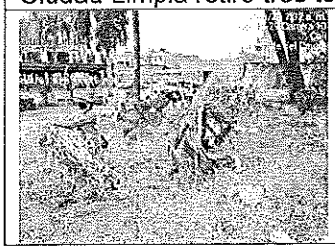
"La mejor seguridad que existe, es cuando la gente se apropia de su territorio": EMRU



A través del Comité Intersectorial de renovación urbana, se busca brindar soluciones integrales para Ciudad Paraíso

A través de la Emru, comerciantes del centro, apoyan comedor comunitario de San Pascual

Ciudad Limpia retiró tres toneladas de residuos del área de renovación urbana



La plaza de mercado Alameda decidirá si es la primera que apunta a renovarse

Una mujer que le pone sazón y 'puro corazón' a la olla comunitaria en el área de renovación urbana

En el barrio Sucre, garantizar la seguridad alimentaria es ¡tarea de todos!

Revisado por:	Aprobado por:
CARLOS ANDRES ARGOTY BOTERO	YECID GENARO CRUZ RAMIREZ
Cargo:	Cargo:
Jefe Oficina Asesora de Planeación	Gerente EMRU E.I.C.
Fecha: _____/ _____/ _____	Fecha: _____/ _____/ _____