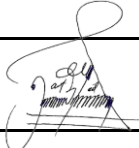


ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INVIPASTO



**INSTITUTO MUNICIPAL DE LA REFORMA URBANA Y
VIVIENDA DE PASTO - INVIPASTO**

Estrategia de Participación Ciudadana INVIPASTO

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS		
DATOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
FIRMA:		
NOMBRE:	RICARDO ALEJANDRO INSUASTY ANDRADE	JAIRO ARTEMIO TIMANA CHAVES
CARGO:	CONTRATISTA - MIPG	SUBDIRECTOR ADMINSTRATIVO Y FINANCIERO

DATOS	APROBADO POR:
FIRMA:	
NOMBRE:	JAIRO ARTEMIO TIMANA CHAVES
CARGO:	SUBDIRECTOR ADMINSTRATIVO Y FINANCIERO

Estrategia de Participación Ciudadana INVIPASTO

1. Objetivo general

Fortalecer la interacción con los grupos de interés del Invipasto, suministrando la información sobre la gestión institucional, generando espacios de colaboración, interlocución, e interacción con la ciudadanía y promoviendo el control social, para que la ciudadanía participe en la gestión pública haciendo efectivos sus derechos y deberes en la construcción democrática de lo público, fundados en principios de honestidad, compromiso, respeto, diligencia, desarrollo sostenible y justicia.

2. Objetivos específicos:

2.1 Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho de la participación ciudadana en el marco de la vivienda y hábitat en la ciudad de Pasto.

2.2 Interactuar de manera permanente con la ciudadanía a través de los canales establecidos para satisfacer sus necesidades y brindarles de manera oportuna información de la gestión institucional, los resultados y avances de los planes, programas y proyectos.

2.3 Garantizar el derecho de la ciudadanía a realizar control social y evaluación ciudadana de la gestión pública del Invipasto, a través de la realización de acciones de rendición de cuentas, entre otras.

Aportar al fortalecimiento de la participación ciudadana de los grupos de interés externos y de los diferentes escenarios de vivienda y hábitat definidos por el Invipasto.

3. Alcance

El alcance del Plan de la Política de Participación Ciudadana del Invipasto involucra a las dependencias y equipos internos de trabajo de la entidad y a los grupos de interés externos en las diferentes etapas de la gestión pública institucional: Diagnóstico, planeación, ejecución, control, evaluación y seguimiento, garantizando la interacción entre los diferentes actores.

4. Definiciones:

La comprensión de los conceptos que se definen a continuación son parte vital del proceso de concreción del plan de la política de participación ciudadana, estos fueron tomados de la página de la función pública MIPG Glosario.

4.1 Participación: La participación ciudadana en la gestión es el ejercicio del derecho constitucional que tienen los ciudadanos, grupos o colectividades a intervenir en la toma de decisiones que toman las entidades que integran el Estado en el ciclo de la política pública, dicha participación puede ser promovida por las autoridades en el desarrollo de sus políticas, planes, programas, proyectos, normas y trámites, o darse por iniciativa de la misma ciudadanía.

4.2 La rendición de cuentas: es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los que las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo. En este sentido, las entidades deben atender lo dispuesto por el Manual único de rendición de cuentas (MURC)10, guía de obligatoria observancia para las entidades públicas.

4.3 El control social: es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar, de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos. El concepto ampliado lo brindan los artículos 60, 61 y 63 de la Ley 1757 de 2015.

4.4 Veeduría ciudadana: es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública, a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país y que estén encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Para conocer más información sobre el funcionamiento de las veedurías, ver la Ley 850 de 2003.

4.5 Gestión: Configuración de un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional. Así como un conjunto de métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación. Adaptado de Marco General Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 6 - marzo de 20219
Acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una empresa, actividad económica u organismo.

4.6 Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

4.7 Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad

4.8 Organización: Conjunto de personas y/o grupos que, de acuerdo con procedimientos y reglas comunes, se esfuerza por conseguir uno o más objetivos preestablecidos⁶. Las organizaciones del sector público tienen características especiales, ya que se crean o diseñan con un propósito fundamental único: satisfacer intereses generales la sociedad: resolución de un problema social, satisfacer una necesidad de la sociedad o implementar programas concretos.

4.9 Accesibilidad: Facilidad con que la información estadística puede ser ubicada y obtenida por los usuarios. Contempla la forma en que ésta se provee, los medios de difusión, así como la disponibilidad de los metadatos y los servicios de apoyo para su consulta.

4.10 Accesibilidad web: Es la posibilidad de acceder de forma universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios.

4.11 En caso de requerir más información sobre cada uno de los elementos evaluados, consulte: La Guía Interactiva de la Norma Técnica de Accesibilidad 5854, disponible en el siguiente enlace: <http://ntc5854.accesibilidadweb.co/>

4.12 Alianzas estratégicas: Todos aquellos arreglos, procesos, asociaciones, contratos, redes, acuerdos, entre otros, que las entidades hacen con otras organizaciones públicas o privadas o con la sociedad civil, a fin de planificar y gestionar sus actividades de manera eficiente o coordinar con terceros una forma más eficaz de cumplir con su propósito.

4.13 Escenarios: Distintas combinaciones de ítems por política que se presentan de acuerdo con el ámbito de aplicación para cada entidad.

5 Líneas de acción:

La política de Participación Ciudadana del Invipasto está compuesta por cuatro líneas de acción derivadas de los objetivos específicos anteriormente planteados. Estas líneas de acción son:

5.1 Línea de fortalecimiento institucional para la participación ciudadana

Los grupos de interés internos del Invipasto interactúan en los espacios creados para la participación en la gestión pública y sus etapas de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas y proyectos, y a su vez lideran el relacionamiento con los actores externos.

Es en estos espacios donde se generan dinámicas internas de carácter organizativo en el Invipasto, y donde se requiere fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación ciudadana en el marco de la vivienda en la ciudad de Pasto, en aras de aportar a la generación de conciencia en sus colaboradoras/es acerca de la importancia, implicaciones y alcance de su participación para la construcción de ciudad y ciudadanía.

Así las cosas, se debe resaltar la importancia de la comunicación interna y las diferentes estrategias que, desde la Oficina de Comunicaciones, se desarrollan en pro de dinamizar los espacios de participación interna y de garantizar que la información suministrada a través de los diferentes medios institucionales, como correos electrónicos, boletines internos, entre otros, sea verídica, oportuna y clara.

Lo anterior se concreta en la realización de las siguientes acciones:

- a. *Vincular los espacios de participación de los actores internos existentes y por haber a la política de participación ciudadana del Invipasto.*
- b. *Cualificar los actores internos del Invipasto en participación ciudadana desde el ámbito de vivienda y hábitat.*

A continuación, se describen los espacios existentes en el INVIPASTO para la participación de sus colaboradoras/es internos que integran todos los procesos:

a) **Comisión de Personal:**

Es uno de los órganos de dirección y gestión del empleo y de la gerencia pública, de carácter colegiado y bipartito. Está conformada por dos (2) representantes de la entidad designados por el nominador, y dos (2) representantes de los empleados elegidos por votación directa de estos, constituyéndose en una manifestación de la democracia, propia del Estado Social de Derecho, en los términos del artículo 40 de la Carta Política y de la Ley 909 de 2004 Artículo

b) **Comité de Convivencia**

Tiene como objetivo buscar prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los colaboradores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo. Para la elección y conformación del Comité de Convivencia del Instituto, se seguirán los lineamientos establecidos por las Resoluciones 1356 de 2012 y 652 de 2012 y demás normas que lo regulen.

El Comité de Convivencia estará conformado por dos (2) representantes del empleador y dos

(2) suplentes, los cuales son designados de manera directa por el director, dos (2) representantes de los empleados y dos (2) suplentes, los cuales son electos por votación secreta, que represente la elección libre, espontánea y auténtica de todos los trabajadores.

c) **COPASST**

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo -COPASST- tiene como objetivo acompañar el desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, al igual que canalizar las inquietudes de salud y seguridad de los trabajadores hacia la administración. El Comité se elige por votación cada dos años y se reúne una vez al mes.

El COPASST, según los lineamientos establecidos por Ley 1562/12, el Decreto 1295/94, la Resolución 2013/86 y demás normas que lo regulen, estará conformado por: un (1) representantes del empleador, los cuales son designados de manera directa por el director, un representante de los empleados, los cuales son electos por votación secreta que represente la elección libre, espontánea y auténtica de todos los trabajadores.

d) Comité Institucional de Gestión y Desempeño

De acuerdo con lo planteado en el decreto 1499 de 2017, el comité directivo del Invipasto pasa a denominarse Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y es el encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual sustituye los demás comités que tengan relación con el modelo y no sean obligatorios por mandato legal.

El comité estará conformado por: el (la) Director (a), el (la) Asesor Jurídico, el (la) Subdirector (a) Administrativo y financiero, el (la) Subdirector (a) de Inspección y Vigilancia, el (la) Subdirector Técnico, el (la) Jefe de Oficina de Control Interno.

e) Comité Institucional de Coordinación de Control Interno -CICCI-

Las entidades que hacen parte del ámbito de aplicación de la Ley 87 de 1993 deberán establecer un Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, como órgano asesor e instancia decisoria en los asuntos de control interno, dando cumplimiento a lo establecido en el decreto 648 de 2017.

El comité está conformado por: el (la) Director (a), el (la) Asesor Jurídico, el (la) Subdirector (a) Administrativo y financiero, el (la) Subdirector (a) de Inspección y Vigilancia, el (la) Subdirector Técnico, el (la) Jefe de Oficina de Control Interno.

El director o su delegado presidirá dicho comité. El jefe de oficina de control interno, tendrá voz, pero no tendrá derecho a voto y actuará como secretario técnico del Comité.

f) Comité de Seguimiento a las Organizaciones Populares de Vivienda -OPV-

Es un órgano interdisciplinario encargado de garantizar el cumplimiento y el uso adecuado de los recursos otorgados a las OPV.

5.2 Línea de comunicación e interacción con la ciudadanía

El Invipasto cuenta con diversos canales de comunicación puestos a disposición de la ciudadanía para dar respuesta a requerimientos, necesidades, para la realización de los trámites, y en general, para brindar información de manera clara y oportuna, y así garantizar sus derechos. En este sentido desde la política de participación ciudadana se definen las siguientes acciones:

- a. Promocionar las estrategias de información y comunicación institucionales para la participación ciudadana de manera diferenciada en temas de vivienda y hábitat en la ciudad.*
- b. Garantizar la participación ciudadana en la evaluación de la percepción sobre la atención recibida.*

A continuación, se describen los mecanismos y canales de comunicación definidos en el Invipasto para interactuar con la ciudadanía:

1. Canal Presencial:

Con este se garantiza la atención personalizada de los ciudadanos/as con los servidores públicos o contratistas de la entidad, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado. Se realiza a través de los puntos de atención, en los días y horarios definidos, en la sede del **Invipasto**, en el Centro Administrativo Municipal, CAM ANGANOY.

En esta atención se cuenta con servicio de atención preferencial en el cual se brinda asesoría a grupos de población en situación de vulnerabilidad y personas con condiciones especiales, tales como: adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad visual y/o auditiva, física

o motora, cognitiva, mental, etc.

También se realiza atención personalizada en territorio cuando se participa de ferias de servicios convocadas por diferentes entidades de la administración municipal o por el mismo Invipasto, donde se le ofrece atención e información a la comunidad.

2. Canal Telefónico:

Es el contacto directo entre los ciudadanos y el Invipasto a través de la página web: www.invipasto.gov.co, en este portal se encuentra información general acerca del Invipasto, de los programas de las convocatorias vigentes, de las inscripciones a dichas convocatorias. Adicionalmente es posible radicar una Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia - PQRS- . También se realiza a través del correo electrónico contactenos@invipasto.gov.co, A través de este portal se realiza la interacción entre la Administración Municipal y el ciudadano, con el fin de cumplir con la estrategia de *Gobierno en Línea* en sus diferentes fases; de esta manera facilitamos el acceso a los trámites y la recepción de documentos y radicación de PQRS-.

3. Canal Virtual:

El Invipasto, como todas las dependencias de la Alcaldía del Municipio de Pasto, debe dar cumplimiento al marco normativo y a las políticas de operación definidas con respecto a PQRS- , como una herramienta que tiene la ciudadanía para la garantía de sus derechos. Generalmente las PQRS- se realizan a través del **trámite** respectivo en cada entidad y del ejercicio del **derecho de petición** de cada persona:

4. Derecho de petición:

Derecho fundamental que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes, para solicitar la resolución de fondo y en el término oportuno, de una solicitud presentada, formular solicitudes o pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

5.3 Línea de vigilancia y control de la gestión pública del Invipasto

El INVIPASTO cuenta con varios mecanismos que garantizan el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas).

Las acciones por desarrollar en esta línea desde la política de participación ciudadana son:

- a. *Garantizar espacios para la participación ciudadana en la vigilancia y control de la gestión pública del Invipasto durante cada una de sus etapas.*
- b. *Proporcionar a la ciudadanía y demás grupos de interés la información que se requiera para realizar el control y vigilancia acerca de la gestión del instituto en el marco de cumplimiento de la política de protección de datos personales, transparencia y de acceso a la información pública.*

A continuación, se describen los espacios dispuestos por el instituto para la vigilancia y control de su gestión pública por parte de la ciudadanía y demás grupos de interés:

1. Política de protección de los datos personales, transparencia y acceso a la información Pública.

En el marco de lo definido en la Ley 1581 de 2012 y la 1712 de 2014 el Invipasto emite la resolución 838 del 2019, que tiene por objeto adoptar la política de protección de datos personales, transparencia y de acceso a la información pública, donde se establecen los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por el Invipasto. Su alcance aplica para toda la información de carácter personal y sensible registrada en las

bases de datos del instituto, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

Los destinatarios de la política son el director, los funcionarios que custodien bases de datos de carácter personal, contratistas de personas naturales o jurídicas que presten sus servicios al Invipasto bajo cualquier tipo de modalidad contractual, donde se efectúe cualquier tratamiento de carácter personal, personas Públicas o Privadas en calidad de titulares de los datos personales y los demás que establezca la ley.

La información concerniente a esta política Puede ser consultada en la pagina Web del Instituto, en la pestaña de Transparencia y Acceso a la Informacion:
<https://www.invipasto.gov.co/index.php/es/transparencia>.

Vedurías ciudadanas:

De acuerdo a la establecido en el artículo 1 de la Ley 850 de 2003 *Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas*, se definen estas como "...el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

5.3 Línea de fortalecimiento de la participación ciudadana, actores y escenarios.

Para la concreción de la misión del Invipasto en los diferentes momentos de la gestión pública institucional se precisa de la interacción con diferentes actores externos, dicho proceso se convierte en un acto político por excelencia y de ejercicio democrático del cual las entidades públicas deben ser garantes, reconociendo e interactuando con dichos actores en los diferentes escenarios generados en las dinámicas organizativas del territorio.

En el Plan Estratégico Institucional de INVIPASTO se denominan actores Interinstitucionales (públicos, privados, sociales, solidarios) y actores socio territoriales (urbano-rurales) con los cuales se interlocuta en ámbitos locales, metropolitano, regional nacional o internacional con un principio de corresponsabilidad que asocia la voluntad colectiva frente a las decisiones de asuntos del hábitat.

A su vez desde el manual de calidad del Invipasto se les denomina actores - partes interesadas, y en los externos vincula a ciudadanos, entidades gubernamentales, entidades no gubernamentales y entidades de vigilancia y control.

Ambas denominaciones coinciden en la vital importancia de la interacción como Invipasto con dichos actores externos del contexto de vivienda de la ciudad, a modo de garantizar condiciones para una participación ciudadana en su gestión pública y aportar a la calidad de vida de la población vulnerable de la ciudad.

Las acciones en esta línea serían:

- a.** *Fortalecer el relacionamiento con los diferentes actores externos desde los escenarios de participación ciudadana*
- b.** *Promover la vinculación de los actores externos en los diferentes momentos de la gestión pública del Invipasto.*

1. Actores externos– Partes interesadas

A continuación, se mencionan las características de los principales actores del relacionamiento del Invipasto con actores externos, institucionales y socio territoriales.

- a. **Ciudadanas/os:** el quehacer cotidiano institucional se centra en la garantía de la vivienda y hábitat dignos para la población en general de la ciudad de Pasto y de manera particular para los grupos en condición de vulnerabilidad, esto en coherencia con la misión institucional y con el mandato de la Constitución colombiana en su artículo 51: *“Todos los colombianos tienen **derecho a vivienda digna**. El Estado fijará las condiciones necesarias para hacer efectivo este **derecho** y promoverá planes de **vivienda** de interés social, sistemas adecuados de financiación a largo plazo y formas asociativas de ejecución de estos programas de **vivienda**”*.

Lo anterior implica también el trabajo del Invipasto, en pro a garantizar el derecho a la participación ciudadana desde el acceso a la vivienda como tal, el acceso a la información, a la atención desde los diferentes canales, a participar en los espacios institucionales generados para tal fin y en los procesos organizativos de participación en temas de vivienda y hábitat en el territorio, y también a que la ciudadanía haga control de la gestión pública.

- b. **Entidades gubernamentales:** como lo define la misión institucional la garantía del derecho a la vivienda y el hábitat precisan de una política integral y coordinada con actores públicos privados y comunitarios. En el caso de los actores públicos, la gestión interinstitucional e intersectorial es vital para la aplicación de la política de vivienda de interés social y disminución del déficit cualitativo y cuantitativo que presenta la ciudad de Pasto, desde la concreción de los planes, programas y proyectos.

Las alianzas con estos entes gubernamentales favorecen el desarrollo de la política de vivienda a nivel local, regional y nacional, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables vigentes para el desarrollo de proyectos habitacionales sostenibles a nivel urbano y/o rural, para la intervención sobre los asentamientos precarios, para el cumplimiento de las metas establecidas en el marco del Plan de Desarrollo Municipal -PDM-, para el apoyo en la formulación de instrumentos de planeación y aplicación del Plan de Ordenamiento Territorial -POT-, para el apoyo en la implementación del Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, entre otros. Algunas de estas entidades, son:

A nivel nacional el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, Ministerio de Medio Ambiente, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

A nivel departamental Coponariño.

A nivel municipal Personería de Pasto, Departamento Administrativo de Planeación Municipal -DAP-, Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres, todas las secretarías que hacen parte de la administración Municipal, entre otras.

- c. **Entidades no gubernamentales:** La participación de entidades no gubernamentales privadas, sociales y/o comunitarias en los espacios de gestión interinstitucional e intersectorial también es vital en el desarrollo de políticas de vivienda, las alianzas con dichas entidades potencian la garantía de los derechos de la ciudadanía en vivienda y hábitat; entre estas: Cajas de compensación Familiar tales como Camacol, Fedelonjas, Junta de Acción Comunal -JAC-, Universidades, fundaciones, OPV, corporaciones, entre otras.

Se incluye de manera resaltada los actores institucionales **sociales, solidarios** y también los **académicos** desde las universidades privadas con aportes importantes para los temas de vivienda en la ciudad.

- d. **Entidades de vigilancia y control:** como su nombre lo dice controlan y vigilan al Invipasto, para

que efectivamente dé cumplimiento a su misión y realice un manejo adecuado de los recursos públicos invertidos en el desarrollo de los programas y proyectos y en el funcionamiento institucional. Algunas de estas son: Contraloría General de la República, Contraloría General de Pasto, Contaduría General de la Nación, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - Dian, Procuraduría, Consejo asesor de Gobierno Nacional en materia de Control Interno, Comité de Enlace de Auditoría Interna del Municipio de Pasto, Congreso de la República y Departamento Administrativo de la Función Pública.

2. Escenarios de la Participación Ciudadana en el Invipasto.

Los escenarios implican la existencia de diferentes escenarios de participación ciudadana, cuyo fin está dado en el fortalecimiento para el logro de las actividades misionales del Instituto cuyo objetivo se enmarca en disminuir el déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda en la ciudad de Pasto de los cuales somos responsables de liderar. Veamos:

Componentes y Canales de Interacción con la ciudadanía

Para asegurar que las familias participen de manera efectiva, el instituto despliega diferentes metodologías y plataformas de comunicación:

- **Mesas de Diálogo Comunitario:** Espacios presenciales donde se reúnen funcionarios de INVIPASTO, delegados del Ministerio de Vivienda y presidentes de las JAC o comunidad en general para despejar dudas sobre programas de mejoramientos
- **Convocatorias Públicas Abiertas:** Procesos públicos para la inscripción de familias en el Banco Único de Postulados, esenciales para acceder a subsidios de mejoramiento cualitativo de vivienda.
- **Rendición de Cuentas Participativa:** Audiencias públicas y canales virtuales habilitados para que el control social evalúe el uso de los recursos públicos y los convenios firmados.
- **Plataformas Digitales:** Uso activo de la página web y redes sociales para brindar acceso digital a trámites gratuitos e información Institucional