



Instituto de Investigaciones
Ambientales del Pacífico
NIT: 818000156-8

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico – IIAP

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



Tabla de contenido

1.	Presentación	4
1.1.	Importancia del relacionamiento con la ciudadanía	5
1.2.	Alcance de la estrategia	5
2.	Marco Normativo y Conceptual	6
3.	Objetivos de la Estrategia	7
3.1.	Objetivo General	7
3.2.	Objetivos Específicos	7
4.	Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor	7
4.1.	Identificación y de actores	7
4.2.	Segmentación y análisis de la ciudadanía	8
4.3.	Necesidades, expectativas y percepciones	9
5.	Diagnóstico de la situación actual	9
5.1.	Autodiagnóstico participativo	10
5.2.	Resultados del autodiagnóstico participativo	11
6.	Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía	11
6.1.	Enfoque estratégico de relacionamiento	12
6.2.	Componentes del modelo de relacionamiento	12
7.	Canales de atención y comunicación	13

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



8.	Estrategias de Participación Ciudadana	15
8.1.	Consultas ciudadanas	16
8.2.	Espacios de participación y apropiación del conocimiento ambiental	16
9.	Gestión de PQRSD.....	17
9.1.	Procedimiento de atención	17
9.2.	Tiempos de respuesta	18
9.3.	Análisis de datos para mejora del servicio	19
10.	Estrategia de Comunicación con la Ciudadanía	20
10.1.	Comunicación institucional.....	20
10.2.	Comunicación para la participación.....	20
11.	Plan de Acción.....	22
12.	Líneas estratégicas	22
13.	Actividades	22
14.	Cronograma	24
15.	Indicadores y Seguimiento	24

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



1. **Presentación**

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP), en el marco de su misión de generar, validar y transferir conocimiento científico y tradicional para la conservación y el uso sostenible de la biodiversidad en el Chocó Biogeográfico, reconoce que el relacionamiento con la ciudadanía constituye un pilar fundamental para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y para la consolidación de una gestión ambiental participativa, inclusiva y territorialmente pertinente.

En un contexto caracterizado por una alta diversidad biológica, cultural y social, el IIAP comprende que las dinámicas del territorio exigen procesos de interacción permanentes, respetuosos y horizontales con las comunidades, actores sociales e institucionales que habitan y construyen el Chocó Biogeográfico. En este sentido, el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía no solo responde a un mandato normativo, sino a una convicción institucional orientada a reconocer el valor de los saberes locales, promover el diálogo intercultural y garantizar la participación efectiva en la gestión del conocimiento y la toma de decisiones.

La presente Estrategia de participación y de Relacionamiento con la Ciudadanía se configura como un instrumento orientador que articula lineamientos, enfoques, mecanismos y acciones dirigidas a fortalecer la interacción entre el Instituto y sus grupos de valor. A través de esta estrategia, el IIAP busca consolidar canales de comunicación accesibles, promover espacios de participación incidente, mejorar la calidad de la atención al ciudadano y garantizar el acceso oportuno a la información pública, contribuyendo así a la transparencia y a la construcción de confianza institucional.

Igualmente, esta estrategia reconoce la importancia de incorporar un enfoque diferencial, territorial e intercultural que permita responder de manera adecuada a las particularidades de las comunidades afrodescendientes, pueblos indígenas y demás actores del territorio, así como a las necesidades de poblaciones en condición de vulnerabilidad. De esta manera, se busca asegurar que las acciones institucionales sean pertinentes, inclusivas y respetuosas de la diversidad que caracteriza al Chocó Biogeográfico.

De igual forma, el IIAP entiende el relacionamiento con la ciudadanía como un proceso dinámico y en constante evolución, que requiere

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



mecanismos de escucha activa, retroalimentación continua y mejora permanente. En este sentido, la estrategia se articula con los procesos de planeación institucional, la gestión del conocimiento, la rendición de cuentas y el programa de transparencia y ética pública, permitiendo que las percepciones, necesidades y expectativas de la ciudadanía sean incorporadas de manera efectiva en la formulación e implementación de programas, proyectos e investigaciones.

1.1. Importancia del relacionamiento con la ciudadanía

El relacionamiento con la ciudadanía es un componente estratégico para el cumplimiento de la misión del IIAP, en tanto permite construir vínculos de confianza, fortalecer la gobernanza ambiental y garantizar que las acciones institucionales respondan de manera efectiva a las necesidades, expectativas y realidades del territorio.

A través de procesos de interacción permanente, el Instituto no solo facilita el acceso a sus servicios, programas e investigaciones, sino que también promueve la participación activa de la ciudadanía en la generación de conocimiento, la formulación de proyectos y la toma de decisiones que inciden en el manejo de los recursos naturales. Este enfoque reconoce a la ciudadanía como un actor fundamental en la construcción de soluciones frente a los desafíos socioambientales del Pacífico colombiano.

Asimismo, un adecuado relacionamiento con la ciudadanía contribuye a mejorar la calidad del servicio, optimizar los canales de atención, fortalecer la transparencia y prevenir conflictos, al tiempo que permite identificar oportunidades de mejora y ajustar la gestión institucional de manera continua. En este sentido, el diálogo abierto, la escucha activa y la corresponsabilidad se constituyen en pilares fundamentales de la interacción entre el IIAP y sus grupos de valor.

1.2. Alcance de la estrategia

La presente Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía tiene un alcance institucional e integral, en tanto orienta las acciones, procesos y mecanismos mediante los cuales el IIAP interactúa con sus grupos de valor en el territorio del Chocó Biogeográfico.

La estrategia aplica a todos los procesos misionales, estratégicos y de apoyo del Instituto, e involucra a servidores públicos, contratistas y colaboradores, quienes son responsables de garantizar una atención oportuna, respetuosa e incluyente, así como de promover la participación

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



efectiva de la ciudadanía en los diferentes ámbitos de la gestión institucional.

De igual manera, su alcance comprende la implementación de canales de atención accesibles, la promoción de espacios de participación ciudadana, la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), la divulgación de información pública y el fortalecimiento de estrategias de comunicación y apropiación del conocimiento.

La estrategia incorpora un enfoque diferencial y territorial que permite adaptarse a las particularidades culturales, sociales y geográficas de las comunidades del Chocó Biogeográfico, garantizando la inclusión de la población y el reconocimiento de los saberes tradicionales.

Finalmente, el alcance de esta estrategia se proyecta como un proceso dinámico y transversal, que se articula con la planeación institucional, la gestión del conocimiento, la rendición de cuentas y los procesos de mejora continua, con el propósito de consolidar una relación cercana, transparente y efectiva entre el IIAP y la ciudadanía.

2. **Marco Normativo y Conceptual**

La estrategia se fundamenta en los principios constitucionales de participación ciudadana, acceso a la información pública y servicio al ciudadano, así como en la normativa vigente en Colombia relacionada con transparencia, gestión pública y control social.

Se orienta bajo los siguientes enfoques:

Enfoque de derechos: reconoce a la ciudadanía como sujeto activo de derechos.

Enfoque diferencial: incorpora las particularidades culturales, sociales y territoriales.

Enfoque territorial: responde a las dinámicas del Chocó Biogeográfico.

Enfoque intercultural: promueve el diálogo entre saberes científicos y tradicionales.

Principios orientadores: Transparencia, Inclusión, participación efectiva, pertinencia territorial, corresponsabilidad

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



3. **Objetivos de la Estrategia**

3.1. **Objetivo General**

Fortalecer el relacionamiento entre el IIAP y la ciudadanía mediante mecanismos efectivos de participación, comunicación y atención, que garanticen una gestión institucional transparente, inclusiva y pertinente.

3.2. **Objetivos Específicos**

- Promover la participación activa de los grupos de valor.
- Garantizar el acceso oportuno a la información.
- Mejorar la calidad de la atención al ciudadano.
- Incorporar las necesidades ciudadanas en la planeación institucional.
- Fortalecer la confianza entre la entidad y la comunidad.

4. **Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor**

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP) reconoce que la comprensión integral de la ciudadanía y de sus grupos de valor es un elemento fundamental para el diseño e implementación de estrategias efectivas de relacionamiento, participación y prestación de servicios. En este sentido, la caracterización de la ciudadanía se concibe como un proceso sistemático, dinámico y continuo que permite identificar quiénes son los actores con los que interactúa la entidad, cuáles son sus particularidades, cómo se relacionan con el Instituto y cuáles son sus necesidades, expectativas y niveles de incidencia en la gestión institucional.

Dado el contexto del Chocó Biogeográfico, caracterizado por su diversidad étnica, cultural, ambiental y territorial, el IIAP adopta un enfoque de caracterización que trasciende los aspectos demográficos tradicionales e incorpora variables sociales, culturales, económicas, territoriales y tecnológicas. Esto permite comprender de manera más precisa las dinámicas locales y diseñar respuestas institucionales pertinentes, inclusivas y contextualizadas.

4.1. **Identificación y de actores**

El IIAP reconoce como grupos de valor a todos aquellos actores que, de manera directa o indirecta, se ven impactados por su gestión o tienen la capacidad de incidir en el cumplimiento de su misión institucional. Estos actores no solo son usuarios de los servicios, sino también aliados estratégicos en la generación de conocimiento, la gestión ambiental y la transformación del territorio.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



En este marco, se identifican los siguientes grupos:

Comunidades afrodescendientes: actores centrales en la gobernanza del territorio, organizados en consejos comunitarios y estructuras propias, con un profundo conocimiento de los ecosistemas y prácticas sostenibles.

Pueblos indígenas: autoridades tradicionales, cabildos y organizaciones con sistemas propios de conocimiento, normas y cosmovisiones que orientan su relación con la naturaleza.

Organizaciones sociales y comunitarias: asociaciones, colectivos, fundaciones y redes que promueven iniciativas ambientales, sociales y culturales.

Academia y centros de investigación: instituciones educativas, investigadores y estudiantes que aportan al desarrollo científico y tecnológico del territorio.

Sector productivo: actores vinculados a actividades económicas que interactúan con los recursos naturales, con potencial para implementar prácticas sostenibles.

Entidades públicas: instituciones del orden local, regional y nacional con competencias en temas ambientales, sociales y de desarrollo territorial.

Cooperación nacional e internacional: organismos que apoyan técnica y financieramente procesos de investigación, conservación y desarrollo sostenible.

Niños, niñas y adolescentes: actores clave en procesos de educación ambiental y transformación cultural a largo plazo.

Poblaciones en condición de vulnerabilidad: personas con discapacidad, personas mayores, mujeres, población rural dispersa, comunidad LGBTQ+, entre otros.

4.2. **Segmentación y análisis de la ciudadanía**

Para garantizar una atención y un relacionamiento efectivo, el IIAP realiza una segmentación de sus grupos de valor a partir de variables que permiten comprender sus condiciones y particularidades, tales como:

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



- Ubicación geográfica: zonas urbanas, rurales, rurales dispersas y de difícil acceso
- Pertenencia étnica y cultural
- Condiciones socioeconómicas
- Ciclo de vida (etario)
- Nivel de acceso a tecnologías de la información
- Capacidad organizativa y nivel de incidencia
- Relación previa con la entidad

Esta segmentación permite diseñar estrategias diferenciadas de atención, comunicación y participación, ajustadas a las características de cada grupo.

4.3. **Necesidades, expectativas y percepciones**

A través de ejercicios de autodiagnóstico participativo, análisis de PQRSD, espacios de diálogo territorial y procesos de atención al ciudadano, el IIAP identifica de manera continua las principales necesidades y expectativas de la ciudadanía, entre las cuales se destacan:

- Acceso oportuno, claro y comprensible a la información
- Mayor presencia institucional en territorio
- Participación efectiva en la toma de decisiones
- Fortalecimiento de capacidades locales en temas ambientales
- Reconocimiento de los saberes ancestrales y comunitarios
- Canales de atención accesibles, oportunos y eficientes

También, se analizan percepciones relacionadas con:

- Nivel de confianza en la institución
- Experiencia en la atención recibida
- Grado de apropiación de los procesos institucionales
- Barreras de acceso (físicas, tecnológicas, culturales o administrativas)

5. **Diagnóstico de la situación actual**

El diagnóstico de la situación actual constituye un componente fundamental de la Estrategia de Participación y de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP), en tanto permite comprender el estado real de la interacción entre la entidad y sus grupos de valor, identificar fortalezas y debilidades, y orientar la formulación de acciones estratégicas basadas en evidencia.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



Este diagnóstico se construye a partir de diversas fuentes de información, incluyendo el autodiagnóstico participativo, el análisis de los canales de atención, la gestión de PQRSD, la revisión de procesos institucionales y la percepción de la ciudadanía. Su finalidad es establecer una línea base que permita mejorar la calidad del servicio, fortalecer la participación ciudadana y consolidar relaciones de confianza con el territorio.

5.1. **Autodiagnóstico participativo**

El autodiagnóstico participativo constituye un proceso estratégico mediante el cual el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico – IIAP identifica, analiza y comprende las necesidades, percepciones, expectativas y problemáticas presentes en el territorio del Chocó Biogeográfico, a partir de la participación activa de los diferentes actores sociales, institucionales y comunitarios. Este proceso reconoce que las políticas, proyectos y acciones institucionales deben construirse desde el conocimiento del territorio y desde el diálogo entre el conocimiento científico y los saberes tradicionales y comunitarios presentes en la región.

Para el desarrollo del autodiagnóstico participativo, el Instituto implementa metodologías de participación incluyente que facilitan la recolección de información cualitativa y cuantitativa mediante talleres comunitarios, mesas de diálogo territorial, entrevistas con actores estratégicos, grupos focales, encuestas de percepción ciudadana y consultas virtuales. Estas herramientas permiten identificar las principales necesidades de los ciudadanos en relación con la gestión ambiental, el acceso a la información, la investigación científica y la participación en los procesos institucionales.

El autodiagnóstico también incorpora un enfoque diferencial y territorial que reconoce la diversidad cultural, étnica y social del Pacífico colombiano, garantizando la participación de comunidades afrodescendientes, pueblos indígenas, organizaciones sociales, academia, sector productivo y entidades públicas. Asimismo, se promueve la inclusión de niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad y miembros de la comunidad LGBTQ+, con el propósito de asegurar que los procesos participativos reflejen la diversidad de perspectivas presentes en el territorio.

Los resultados del autodiagnóstico participativo se consolidan en informes técnicos que sirven como insumo para la planeación institucional, la formulación de proyectos de investigación, el diseño de programas institucionales y la implementación de estrategias de relacionamiento con el ciudadano. Estos resultados permiten ajustar las acciones institucionales

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



de acuerdo con las necesidades identificadas en el territorio, fortaleciendo la pertinencia, legitimidad e impacto de la gestión del IIAP

5.2. **Resultados del autodiagnóstico participativo**

El autodiagnóstico participativo desarrollado por el IIAP ha permitido recoger información relevante directamente de los actores del territorio, evidenciando percepciones, necesidades, expectativas y experiencias en torno al relacionamiento con la entidad.

Entre los principales hallazgos se destacan:

- Reconocimiento positivo del IIAP como una entidad con presencia en el territorio y compromiso con la gestión ambiental.
- Valoración de los espacios participativos, especialmente aquellos que integran saberes tradicionales y promueven el diálogo intercultural.
- Necesidad de mayor continuidad y seguimiento a los procesos desarrollados en las comunidades.
- Limitaciones en el acceso a la información, particularmente en zonas rurales dispersas con baja conectividad.
- Percepción de oportunidades de mejora en la comunicación institucional, en términos de claridad, oportunidad y lenguaje accesible.
- Demanda de mayor incidencia en la toma de decisiones, especialmente en la formulación de proyectos e investigaciones.

Estos resultados evidencian la importancia de fortalecer mecanismos de participación efectiva, mejorar la comunicación y garantizar una mayor presencia institucional en los territorios.

6. **Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía**

El Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP) constituye el marco conceptual y operativo que orienta la forma en que la entidad interactúa con sus grupos de valor. Este modelo se fundamenta en la construcción de relaciones basadas en la confianza, la transparencia, la participación incidente y el reconocimiento de la diversidad cultural y territorial del Chocó Biogeográfico.

El modelo trasciende la visión tradicional de atención al ciudadano como un proceso reactivo, para consolidarse como un sistema integral de interacción permanente, en el cual la ciudadanía no solo accede a servicios e información, sino que participa activamente en la generación de

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



conocimiento, la toma de decisiones y la construcción de soluciones frente a los desafíos socioambientales del territorio.

6.1. **Enfoque estratégico de relacionamiento**

El IIAP adopta un enfoque de relacionamiento centrado en el ciudadano, que reconoce a los grupos de valor como actores clave en la gestión institucional. Este enfoque se sustenta en:

Relación bidireccional: el diálogo entre la entidad y la ciudadanía se construye desde la escucha activa y la retroalimentación constante.

Construcción de confianza: mediante acciones transparentes, coherentes y con resultados visibles en el territorio.

Corresponsabilidad: la gestión ambiental es asumida como una tarea compartida entre la institucionalidad y la ciudadanía.

Pertinencia territorial: las acciones se adaptan a las realidades sociales, culturales y geográficas del Chocó biogeográfico.

Innovación pública: incorporación de herramientas y metodologías que fortalezcan la interacción y participación ciudadana.

Este enfoque permite consolidar un relacionamiento más cercano, inclusivo y efectivo.

Modelo basado en niveles de interacción:

- **Informar:** difusión de información clara y oportuna
- **Consultar:** recolección de opiniones ciudadanas
- **Involucrar:** participación activa en procesos
- **Colaborar:** construcción conjunta de soluciones

6.2. **Componentes del modelo de relacionamiento**

El modelo se estructura en los siguientes componentes interrelacionados:

- **Atención al ciudadano:** gestión de solicitudes, orientación y acompañamiento.
- **Participación ciudadana:** espacios y mecanismos para la incidencia en la gestión institucional.
- **Comunicación pública:** difusión de información clara, pertinente y accesible.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



- **Gestión del conocimiento:** integración de saberes científicos y tradicionales.
- **Presencia territorial:** interacción directa con comunidades en sus contextos locales.

7. **Canales de atención y comunicación**

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP) dispone de diversos canales de atención con el propósito de garantizar el acceso oportuno, equitativo, transparente y eficiente de la ciudadanía a sus servicios, programas e investigaciones institucionales. Estos canales han sido diseñados bajo un enfoque de servicio centrado en el ciudadano, reconociendo la diversidad social, cultural, geográfica y tecnológica de los territorios del Chocó Biogeográfico, y facilitando una comunicación cercana, clara y efectiva entre la entidad y la comunidad.

En este sentido, el IIAP implementa canales presenciales, virtuales y telefónicos que permiten a los ciudadanos presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como acceder a información institucional, participar en procesos de investigación y espacios de diálogo territorial. Cada canal responde a características específicas de accesibilidad, disponibilidad y pertinencia, garantizando que la ciudadanía pueda interactuar con la entidad de acuerdo con sus posibilidades y condiciones particulares.

Adicionalmente, el Instituto promueve el uso de herramientas digitales como su página web, correos electrónicos institucionales y redes sociales, fortaleciendo la atención en línea y ampliando el alcance de sus servicios, especialmente en zonas de difícil acceso. De igual manera, se desarrollan estrategias de atención en territorio, mediante jornadas comunitarias, ferias institucionales y espacios de participación, que permiten acercar la oferta institucional a comunidades rurales, étnicas y apartadas.

En este marco, los canales de atención del IIAP no solo constituyen medios de comunicación, sino herramientas estratégicas para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, promover la participación incidente y asegurar que las acciones institucionales respondan de manera efectiva a las necesidades y expectativas del territorio.

El IIAP dispone de diversos canales para la atención, información y orientación al ciudadano.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



Canales presenciales

- Atención directa en la sede principal y sedes regionales.
- Jornadas de atención en territorio.
- Eventos institucionales y comunitarios.

Canales virtuales y escritos

- Página web institucional.
- Correo electrónico institucional.
- Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Redes sociales oficiales (Facebook, Instagram, entre otras).

Canales telefónicos

- Líneas telefónicas de atención institucional.

Todos los canales garantizan la atención oportuna, respetuosa y conforme a los términos establecidos por la ley.

Sedes del IIAP en el Chocó Biogeográfico

El IIAP cuenta con presencia institucional en el territorio del Chocó Biogeográfico a través de:

Sede Principal

Quibdó, Chocó

Cra 7 No 29 - 57 B/César Conto

8:00 am - 12:00 pm

1:00 pm - 5:00 pm

Tel: (604) 670 9126, Cel: 312 288 810

iiap@iiap.org.co

Sede Tumaco

B/20 de Julio, Isla del Morro

Tumaco, Nariño

8:00 am - 12:00 pm

1:00 pm - 5:00 pm

Sede Bogotá

Cra 7ª No. 33-49, Oficina:
403. Edificio Luciano Borde

Bogotá, Cundinamarca

8:00 am - 12:00 pm

1:00 pm - 5:00 pm

(601) 432 7725

Sede Técnica

Kilometro 18 Vía principal
Quibdó - Yuto

Quibdó, Chocó

8:00 am - 12:00 pm

1:00 pm - 5:00 pm

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



Sede Buenaventura

Av Simón Bolívar No. 54a-10
Buenaventura, Valle
8:00 am - 12:00 pm
1:00 pm - 5:00 pm

Sede Guapi

Cra 1a Cll 4° No. 119
Guapi, Nariño
8:00 am - 12:00 pm
1:00 pm - 5:00 pm

8. Estrategias de Participación Ciudadana

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP) reconoce la participación ciudadana como un eje transversal para la construcción de una gestión ambiental legítima, incluyente y territorialmente pertinente. En este sentido, implementa un conjunto de estrategias orientadas a garantizar no solo la participación activa de la ciudadanía, sino su incidencia efectiva en la toma de decisiones institucionales.

Estas estrategias se fundamentan en el diálogo intercultural, el reconocimiento de los saberes tradicionales, la corresponsabilidad y el fortalecimiento de la gobernanza ambiental en el territorio del Chocó Biogeográfico.

Mesas de diálogo territorial

Las mesas de diálogo territorial constituyen espacios permanentes de interacción entre el IIAP y los actores del territorio, orientados a la construcción colectiva de soluciones frente a problemáticas socioambientales.

Estrategias de implementación:

- Convocatoria amplia y articulada con autoridades étnico-territoriales y organizaciones locales.
- Definición de agendas participativas construidas con la comunidad.
- Facilitación de diálogos interculturales que integren conocimiento científico y saberes tradicionales.
- Sistematización de acuerdos y compromisos institucionales.
- Seguimiento periódico a los compromisos adquiridos.

Talleres participativos

Los talleres participativos son espacios metodológicos diseñados para promover la reflexión colectiva, la construcción de conocimiento y la

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



identificación de problemáticas y soluciones desde la perspectiva comunitaria.

Estrategias de implementación:

- Uso de metodologías participativas (cartografía social, árboles de problemas, análisis territorial).
- Adaptación de los contenidos a los contextos culturales y niveles de comprensión de los participantes.
- Inclusión de grupos diferenciados (mujeres, jóvenes, líderes, entre otros).
- Integración de enfoques pedagógicos y lúdicos para facilitar el aprendizaje.
- Registro y sistematización de resultados para su incorporación en la gestión institucional.

8.1. Consultas ciudadanas

Las consultas ciudadanas permiten recoger de manera estructurada las percepciones, opiniones y propuestas de la ciudadanía frente a temas específicos de interés institucional.

Estrategias de implementación:

- Diseño de instrumentos claros, accesibles y pertinentes (encuestas, formularios, consultas virtuales).
- Uso de canales presenciales y digitales para ampliar la cobertura.
- Priorización de temas estratégicos para la consulta (proyectos, investigaciones, políticas).
- Análisis de resultados con enfoque territorial y diferencial.
- Socialización de los resultados y su impacto en la toma de decisiones.

8.2. Espacios de participación y apropiación del conocimiento ambiental

El IIAP promoverá espacios que integren la participación ciudadana, fortaleciendo la apropiación social del conocimiento.

Estrategias de implementación:

- Desarrollo de encuentros comunitarios, ferias ambientales y jornadas pedagógicas.
- Implementación de herramientas lúdico-pedagógicas adaptadas al territorio.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



- Vinculación de niños, niñas y adolescentes como agentes de cambio.
- Articulación con instituciones educativas y organizaciones locales.

Participación en la gestión institucional

El IIAP garantizará que los procesos participativos no se limiten a la consulta, sino que tengan un impacto real en la toma de decisiones.

Estrategias de implementación:

- Incorporación de resultados de participación en planes, proyectos e investigaciones.
- Establecimiento de mecanismos de retroalimentación a la ciudadanía.
- Vinculación de representantes comunitarios en procesos de seguimiento.
- Generación de compromisos institucionales verificables.
- Publicación de resultados y decisiones adoptadas con base en la participación.

9. Gestión de PQRSD

La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) constituye un componente fundamental del relacionamiento con la ciudadanía en el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP), en tanto permite canalizar las solicitudes de los ciudadanos, garantizar el ejercicio de sus derechos y fortalecer la transparencia y la mejora continua de la gestión institucional.

El IIAP implementa un sistema integral de gestión de PQRSD que asegura la recepción, registro, atención, seguimiento y respuesta oportuna de las solicitudes, a través de canales accesibles y mecanismos estandarizados, promoviendo una atención basada en el respeto, la eficiencia y la calidad del servicio.

9.1. Procedimiento de atención

El procedimiento de atención de PQRSD en el IIAP se desarrolla bajo criterios de claridad, oportunidad y trazabilidad, y comprende las siguientes etapas:

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



- **Recepción:** Las PQRSD pueden ser presentadas a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos, garantizando accesibilidad para todos los grupos de valor.
- **Registro:** Toda solicitud es registrada en el sistema institucional, asignándole un número único que permite su identificación y seguimiento.
- **Clasificación:** Las PQRSD se clasifican según su naturaleza (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia), lo que permite definir el trámite correspondiente.
- **Asignación:** Se direcciona la solicitud al área o dependencia competente para su atención, de acuerdo con sus funciones.
- **Análisis y gestión:** El área responsable analiza la solicitud, recopila la información necesaria y define la respuesta o acción correspondiente.
- **Respuesta:** Se emite una respuesta clara, de fondo y dentro de los tiempos establecidos, utilizando lenguaje comprensible.
- **Cierre:** Se finaliza el proceso una vez emitido la respuesta, dejando registro para efectos de seguimiento y control.

Este procedimiento garantiza una atención estructurada, transparente y orientada a la satisfacción del ciudadano.

9.2. Tiempos de respuesta

El IIAP establece tiempos de respuesta conforme a la normativa vigente, garantizando la atención oportuna de las PQRSD:

- **Peticiones de interés general o particular:** dentro de los términos legales establecidos.
- **Solicitudes de información:** atención prioritaria para garantizar el acceso a la información pública.
- **Quejas y reclamos:** respuesta dentro de los plazos definidos, con acciones correctivas cuando aplique.
- **Denuncias:** atención con enfoque de confidencialidad y trámite conforme a su naturaleza.

Adicionalmente, el Instituto promoverá:

- La reducción progresiva de tiempos de respuesta.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



- La gestión eficiente de solicitudes complejas.
- La comunicación oportuna con el ciudadano en caso de requerir ampliación de plazos.

Seguimiento y trazabilidad

El IIAP garantiza el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSD mediante mecanismos que permiten conocer el estado de cada solicitud en tiempo real.

Estrategias implementadas:

- Uso de sistemas de información para el registro y monitoreo de solicitudes.
- Asignación de responsables para cada caso.
- Generación de reportes periódicos de gestión.
- Posibilidad de consulta del estado de la solicitud por parte del ciudadano.
- Control interno para verificar el cumplimiento de tiempos y calidad de las respuestas.

Este componente permite fortalecer la transparencia, evitar la pérdida de información y garantizar el cumplimiento de los compromisos institucionales.

9.3. Análisis de datos para mejora del servicio

El IIAP reconoce las PQRSD como una fuente estratégica de información para la mejora continua del servicio y la toma de decisiones institucionales.

Acciones clave:

- Análisis periódico de tendencias y tipologías de solicitudes.
- Identificación de problemáticas recurrentes.
- Evaluación de tiempos de respuesta y niveles de satisfacción.
- Generación de informes para la alta dirección.
- Implementación de acciones correctivas y preventivas.

Este análisis permitirá:

- Mejorar la calidad del servicio al ciudadano.
- Ajustar procesos internos.
- Fortalecer los canales de atención.
- Anticipar necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



10. **Estrategia de Comunicación con la Ciudadanía**

La Estrategia de comunicación con la Ciudadanía del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP) tiene como propósito garantizar una comunicación clara, oportuna, incluyente y pertinente, que fortalezca el relacionamiento con los grupos de valor, promueva la participación incidente y contribuya a la apropiación social del conocimiento ambiental en el territorio del Chocó Biogeográfico.

Esta estrategia reconoce la comunicación como un proceso bidireccional, intercultural y territorial, que no solo informa, sino que genera diálogo, confianza y construcción colectiva. En este sentido, se orienta a conectar la gestión institucional con las realidades, lenguajes y dinámicas de las comunidades.

10.1. **Comunicación institucional**

La comunicación institucional del IIAP está orientada a garantizar el acceso a información pública clara, veraz, oportuna y comprensible sobre la gestión, programas, proyectos e investigaciones de la entidad.

Estrategias:

- **Transparencia activa:** Publicación permanente de información institucional en canales oficiales, asegurando su actualización y fácil acceso.
- **Lenguaje claro:** Adaptación de los contenidos técnicos a un lenguaje comprensible para la ciudadanía, evitando barreras comunicativas.
- **Narrativas territoriales:** Construcción de mensajes que reflejen las realidades del territorio, integrando voces comunitarias y saberes locales.
- **Comunicación pedagógica:** Uso de herramientas didácticas (infografías, videos, piezas radiales) que faciliten la comprensión de temas ambientales.
- **Visibilización de resultados:** Difusión de impactos y logros institucionales en el territorio, fortaleciendo la confianza ciudadana.

10.2. **Comunicación para la participación**

Esta línea estratégica busca promover la participación activa de la ciudadanía mediante procesos comunicativos que motiven, convoquen e involucren a los actores del territorio en la gestión institucional.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



Estrategias:

- **Convocatoria efectiva:** Diseño de campañas de invitación a espacios participativos, utilizando canales pertinentes para cada grupo de valor.
- **Comunicación bidireccional:** Promoción de espacios de escucha activa y retroalimentación (encuentros, redes sociales, consultas).
- **Visibilización de la participación:** Difusión de los aportes ciudadanos y su incidencia en la toma de decisiones.
- **Adaptación cultural:** Uso de lenguajes, símbolos y formatos acordes a las dinámicas culturales de las comunidades.
- **Acompañamiento comunicativo:** Apoyo en la facilitación de espacios participativos mediante herramientas comunicativas.
- **Devolución de información:** Socialización de resultados de procesos participativos, cerrando el ciclo de participación.

Uso de medios digitales y comunitarios

El IIAP implementa una estrategia multicanal que combina medios digitales y comunitarios, reconociendo las particularidades del territorio y las brechas de acceso a la tecnología.

Estrategias:

10.3. Medios digitales

- Fortalecimiento de la página web institucional como canal principal de información.
- Uso estratégico de redes sociales para difusión, interacción y participación.
- Implementación de herramientas digitales para consultas y participación ciudadana.
- Producción de contenidos audiovisuales accesibles y de alto impacto.

10.4. Medios comunitarios

- Articulación con emisoras comunitarias para difusión de mensajes institucionales.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



- Uso de perifoneo, carteleras comunitarias y encuentros locales.
- Producción de contenidos radiales en lenguajes cercanos a las comunidades.
- Trabajo con líderes comunitarios como multiplicadores de información.

10.5. Estrategias integradas

- Adaptación de contenidos según el canal y el público objetivo.
- Garantía de accesibilidad en todos los medios (lenguaje, formatos, inclusión).
- Integración de medios digitales y comunitarios para ampliar cobertura.

11. Plan de Acción

El Plan de Acción de la Estrategia de Participación y de Relacionamiento con la Ciudadanía del IIAP establece las líneas estratégicas, actividades, responsables y tiempos necesarios para la implementación efectiva de las acciones definidas. Este plan busca garantizar la articulación entre los procesos institucionales y las necesidades de la ciudadanía, promoviendo resultados concretos, medibles y sostenibles en el territorio.

12. Líneas estratégicas

El IIAP estructura su Plan de Acción en las siguientes líneas estratégicas:

1. **Fortalecimiento de la atención al ciudadano**
Mejora de canales, tiempos de respuesta y calidad del servicio.
2. **Promoción de la participación ciudadana**
Generación de espacios que incidan en la toma de decisiones.
3. **Comunicación pública y acceso a la información**
Garantía de información clara, oportuna y accesible.
4. **Presencia territorial y relacionamiento comunitario**
Fortalecimiento del trabajo directo con comunidades.
5. **Gestión del conocimiento y apropiación social**
Integración de saberes científicos y tradicionales.
6. **Innovación y transformación digital**
Uso de herramientas tecnológicas para mejorar la interacción.

13. Actividades

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



A continuación, se presentan actividades clave por línea estratégica:

Atención al ciudadano

- Fortalecer los canales de atención (presenciales, virtuales y telefónicos)
- Implementar protocolos de atención incluyente
- Optimizar la gestión de PQRSD
- Capacitar al talento humano en servicio al ciudadano

Participación ciudadana

- Realizar mesas de diálogo territorial
- Desarrollar talleres participativos
- Implementar consultas ciudadanas
- Generar espacios de apropiación del conocimiento ambiental participativa

Comunicación

- Diseñar campañas de comunicación institucional
- Fortalecer la página web y redes sociales
- Producir contenidos pedagógicos y territoriales
- Socializar resultados institucionales

Presencia territorial

- Realizar jornadas comunitarias en territorio
- Articular acciones con líderes y organizaciones locales
- Fortalecer alianzas con actores territoriales

Gestión del conocimiento

- Sistematizar experiencias comunitarias
- Promover el diálogo intercultural
- Divulgar resultados de investigaciones

Innovación digital

- Implementar herramientas digitales de participación
- Fortalecer sistemas de información al ciudadano
- Analizar datos para toma de decisiones

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



14. Cronograma

El Plan de Acción se desarrollará en el corto, mediano y largo plazo:

Corto plazo	(0-6 meses)	Ajuste de canales, implementación de protocolos, primeras jornadas participativas
Mediano plazo	(6-18 meses)	Consolidación de espacios de participación, fortalecimiento de comunicación y análisis de datos.
Largo plazo	(18-36 meses)	Evaluación de impacto, innovación en estrategias y mejora continua.
El cronograma será flexible y se ajustará a las dinámicas del territorio.		

Responsables

La implementación de la estrategia será responsabilidad de:

- **Alta dirección:** orientación estratégica y toma de decisiones
- **Oficina de comunicaciones:** gestión de la comunicación institucional
- **Área de atención al ciudadano:** gestión de PQRSD y servicio
- **Áreas misionales:** implementación en territorio
- **Todos los servidores y contratistas:** corresponsabilidad en la atención

15. Indicadores y Seguimiento

El IIAP implementará un sistema de seguimiento que permita medir el avance, impacto y calidad de la Estrategia participación y Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante indicadores claros, verificables y orientados a resultados.

Indicadores de gestión

Miden la ejecución de actividades:

- Número de espacios de participación realizados
- Número de PQRSD atendidas
- Número de jornadas en territorio
- Número de publicaciones realizadas
- Cobertura de canales de atención

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



Indicadores de resultado

Miden los efectos de las acciones:

- Incremento en la participación ciudadana
- Reducción de tiempos de respuesta
- Nivel de acceso a la información
- Fortalecimiento del relacionamiento territorial
- Nivel de implementación de compromisos

Indicadores de satisfacción ciudadana

Miden la percepción de la ciudadanía:

- Nivel de satisfacción con la atención recibida
- Percepción de transparencia institucional
- Nivel de confianza en el IIAP
- Percepción de incidencia en decisiones

Estos indicadores se medirán mediante encuestas, entrevistas y análisis de PQRSD.

Mecanismos de evaluación

El IIAP implementará los siguientes mecanismos:

- Evaluaciones periódicas de la estrategia
- Informes de seguimiento
- Espacios de retroalimentación con la ciudadanía
- Auditorías internas
- Ajustes basados en resultados

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP