



## Estrategia Acércate Tumaco

### Balance de resultados y aprendizajes

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes de la estrategia Acércate Tumaco.

#### 1. Proceso (Previo a la llegada a territorio)

Desde la Dirección del DAFP, se da el lineamiento para que las Ferias Acércate, tome un rumbo en consonancia con el cambio que plantea El nuevo Gobierno Nacional. Por lo tanto, desde el Departamento Administrativo de la Función Pública y en cumplimiento de los compromisos para la Feria de Servicios de Tumaco, a desarrollar el día 21 y 22 de octubre, se plantearon varias acciones diferenciadoras en el territorio de manera previa.

En la denominada avanzada, realizada entre los días 26, 27 y 28 de septiembre, dentro de las actividades ya establecidas en anteriores Ferias, se cambió el sentido informativo a la misma, Por lo que se denominó Estrategia Acércate, Tejido de Cambio Tejido de Paz y se integró un espacio a realizarse en la avanzada que permitiera caracterizar las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas directamente con representantes de la comunidad en general, de tal manera que en nuestra gestión como DAFP, pusiéramos estas voces en conocimiento de 26 entidades participativas de manera previa.

En la avanzada y dentro de las actividades de caracterización e identificación en el territorio, también nos encontramos con las entidades con presencia en el territorio, a parte de las que hacen parte de la Alcaldía Municipal. Para estas jornadas se proyectaron las siguientes acciones, que nos sirvieran de ruta, para recoger la voz del ciudadano y ciudadana.

- Acciones de reconocimiento previo en el territorio con la comunidad como eje central de las decisiones.
- Integración a la comunidad en la realización de los días que se piensen de feria
- Estrategia Tumaco; proponemos un espacio de diálogo y escucha, que le permita a las Entidades ajustar sus productos a la realidad de los territorios (PDD 2022 – 2026).

1. ¿Qué quiere, necesita o propone la ciudadanía?
2. ¿Qué entidades se alinean con estas necesidades y requerimientos?
3. ¿Qué debe pasar durante las jornadas?: Escucha con propósito, compromisos in situ o después.
4. ¿Qué medimos o cómo sabemos que van a pasar cosas, que se van a cambiar cosas? ¿Cada cuánto hacemos seguimiento y a través de qué instrumentos?
5. ¿Cómo hacemos para que la gente esté en los espacios que son? Entidades + ciudadanías
6. ¿Cómo vamos a acompañar y seguir adelante transformando?



El 26 de septiembre desde las 2:00 p.m., nos encontramos el DAFP y 30 integrantes de diferentes entidades en el Centro Integrado de Servicios CIS, con los cuales se entabló un dialogo en dos lógicas; una, que nos compartieran su visión como funcionarios y contratistas y dos; que se pusieran en el plano de ciudadanos y ciudadanas y que nos compartieran desde estos dos enfoques que debería abordar la Estrategia Acércate dentro de los trámites y servicios en la jornada de la Feria.

Los temas relevantes y comunicados por los funcionarios y contratistas fueron los siguientes:

#### Principales barreras a trámites y servicios del Estado

#### TEMAS:

Salud, Situación militar, Acceso a tierras, Registro sanitario, Manejo de residuos, Acceso a vivienda digna, Accidentalidad vial, Migrantes, Notaría, Registro predios, Recreación.



### Ausencia Institucional

**SERVICIOS:**

Supersalud, Cancillería, Ejército, Unidad de Tierras, INVIMA, Minambiente – corponariño, Minvivienda, INVIAS, Supernotariado, MinMinas, IGAC, Cámara de Comercio, Mindeporte

### Encuentro con entidades con presencia en Tumaco

### Principales barreras a trámites y servicios del Estado



Para el día 27 de septiembre en las instalaciones de la Cámara de Comercio del Municipio de Tumaco, con la presencia de 32 participantes de diferentes organizaciones sociales, participaron representantes de JAC, organizaciones campesinas e indígenas, organizaciones de afrodescendientes y negritudes, organizaciones de jóvenes y estudiantes entre otros. La voz de los ciudadanos y organizaciones sociales, no fueron diferentes a lo expresado por los funcionarios y contratistas.

Dentro de lo más relevante expresado por la comunidad resalta la dificultad de la distancia del centro administrativo y la concentración de la oferta institucional en ciudades lejanas, tipo Pasto e Ipiales. Así mismo las prácticas administrativas desconocen la ancestralidad y las dinámicas propias de las poblaciones en sus territorios, la conexión limitada dificulta cualquier registro en las plataformas institucionales y ralentiza la gestión o los trámites de las poblaciones. Por estas razones la población se siente revictimizada en cuanto a su interpretación de restitución de derechos, más aún cuando la interpretación es que la mayoría de la población tumaqueña, es víctima de diferentes tipos de violencias.

Con esta referencia se realizó los días 21 y 22 de octubre la última versión de la Estrategia Acércate en el Municipio de Tumaco, con la participación de alrededor de 38 entidades y cerca de 140 servidores y colaboradores de entidades territoriales y nacionales.



### Encuentro con representantes de las comunidades de Tumaco

32 participantes

- Consejos Comunitarios y Resguardos indígenas
- JAC, Veedores, conciliadores ciudadanos y sindicatos
- Agroproductores y pesqueros
- Líderes Ambientales, culturales, educativos y en salud
- Mujeres, jóvenes, personas con discapacidad
- Emprendedores, gremio taxistas



#### Relación Estado - Ciudadanía

Centralización	Desconocimiento Ancestral	Intereses particulares	No respuestas a la ciudadanía - RdC
Mayor apoyo de Cooperación	Conectividad limitada	Acceso a justicia y revictimización	Paz Infraestructura /D.D.H.H.

### Encuentro con representantes de las comunidades de Tumaco

#### Principales barreras a trámites y servicios del Estado



<p><b>Barreras</b></p> <p>Creación de JAC, Veedurías Ciudadanas, PPSS</p> 	<p><b>Imposibilidad</b></p> <p>Pasaporte, libreta militar y licencias de conducción.</p> 	<p><b>Dificultad</b></p> <p>Trámites de tierras, ambientales, agropecuarios, pesqueros y de sanidad.</p> 	<p><b>Ausencia</b></p> <p>Oferta educativa, salud, recreación, deporte, cultura, judicial.</p> 
---	--	--	--

## 2. Resultados de los dos días de la Estrategia 21 y 22 de octubre.

Desarrollamos una jornada de diálogo y una de información y servicios, en las cuales participaron 137 servidores y colaboradores de 38 entidades del orden nacional y territorial estuvieron al servicio de las ciudadanías de Tumaco y los municipios aledaños.



Durante los dos días de feria de la Estrategia Acércate, las entidades tuvieron 4.502 interacciones con las ciudadanías, entre las que se destaca la participación de niños, niñas, jóvenes, adultos, adultos mayores, personas con discapacidad y población indígena, negra y afrodescendiente.

Las actividades que más realizaron los ciudadanos y ciudadanas se concentraron en la solicitud de información y el inicio de trámites, entre los que se encuentran los trámites de Sisbén, Inscripción a jóvenes en acción, Inscripción al programa adulto mayor, y Verificación de pagos a desplazados, entre otros, a cargo de la Alcaldía de Tumaco, "Consulta de la clasificación en el Sisbén" prestado por el Departamento Nacional de Planeación, "Proceso de restitución de tierras" de la Unidad de Restitución de Tierras", Asignación y Atención de citas médicas del Centro Hospital Divino Niño, y recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia por parte de la Superintendencia Nacional de Salud. A continuación, se puede observar el desagregado de las actividades realizadas por los ciudadanos y el número de interacciones por cada una:

Actividad	Interacciones 21 octubre	Interacciones 22 octubre	Total Interacciones
Espacios de diálogo	567	45	612
Entrega de información	298	1.887	2.185
Trámites	231	893	1.124
Recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias	6	189	195
Otras Actividades	150	236	386
<b>Total Interacciones</b>	<b>1.252</b>	<b>3.250</b>	<b>4.502</b>

También se llevaron a cabo actividades artísticas que resaltan la cultura del pacífico a través del baile y la música, a cargo de las agrupaciones AfroMiTu y Pacific Dance.

Entidades como la Agencia Nacional de Seguridad Vial, la Jurisdicción Especial para la Paz, y el Ministerio de Transporte adquirieron acuerdos con la comunidad, como producto de la jornada de diálogo.

Con relación a la experiencia de la comunidad que participó en la Estrategia Acércate, los ciudadanos y ciudadanas manifestaron que, es muy importante que las entidades públicas de la nación se desplacen a los municipios con el fin de conocer y entender sus necesidades, y resolver sus solicitudes a través de los servicios y trámites que estas ofrecen; adicionalmente, que fue de gran utilidad haber asistido y participado en los diferentes espacios de interacción con las entidades en el marco de la Estrategia Acércate.



## Comunicado de Prensa



FUNCIÓN PÚBLICA

comunidad participó de actividades artísticas, espacios de diálogo y aprendizaje, y accedió a trámites de su interés con las cerca de 30 entidades participantes.

La Estrategia Acércate es una apuesta del gobierno de todos para hacer un contrato social por medio del arte, el diálogo, la paz y la justicia social; que, además, busca reivindicar el valor de los jóvenes como agentes de cambio por medio del arte y promotores de paz.

En total, la Estrategia Acércate, que lideró Función Pública y la Alcaldía de Tumaco, contó con 4.500 interacciones de la comunidad con las entidades participantes.

El viernes 21 de octubre la jornada se enfocó en espacios de participación y aprendizaje, y contó con 1.250 interacciones. El sábado 22 estuvo centrada en que la comunidad pudiera acceder a los trámites e información ofertada por las entidades y contó con 3.250 interacciones.

*"Me pareció excelente que vinieran a nuestro municipio porque así pueden ver las necesidades que tenemos, si estamos en vías de desarrollo o en vías de retroceso, y ver qué posibilidades tienen para ayudarnos",* comentó Luz Estela Torres, habitante de Tumaco asistente a la Estrategia Acércate.

Adicionalmente, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) desarrolló el proyecto "Modalidad Tú a Tú", un espacio de interacción lúdica dirigido a niños, niñas y adolescentes con discapacidad y sus familias.

Estas actividades estuvieron acompañadas por presentaciones artísticas de las agrupaciones locales AfroMiTu, Pacific Dance y el Colectivo Artístico La Perla Producciones, que exaltaron el sentido de pertenencia y la cultura del pacífico durante las dos jornadas.

Estas actividades estuvieron acompañadas por presentaciones artísticas de las agrupaciones locales AfroMiTu, Pacific Dance y el Colectivo Artístico La Perla Producciones, que exaltaron el sentido de pertenencia y la cultura del pacífico durante las dos jornadas.

Pacific Dance lo hizo por medio de su baile que reivindica la raza negra y la cultura del pacífico; con su interpretación teatral, el La Perla Producciones generó conciencia sobre el impacto de lo público para la comunidad de Tumaco; y AfroMiTu lo hizo a través de su propuesta de 'rap conciencia', que se cuestiona sobre la realidad de los jóvenes tumaqueños. Vale resaltar que AfroMiTu fue reconocida en septiembre de este año por el Papa Francisco desde el Vaticano, quien les brindó su apoyo e invitó a continuar trabajando por la paz y justicia social en Colombia.

## ¿Qué nos dijo la ciudadanía?

- La prestación de trámites y servicios durante la Feria genera soluciones efectivas a problemáticas de la ciudadanía. Trámites que llevaban meses sin resolverse fueron realizados, especialmente en temáticas de salud; información errónea sobre requisitos o procedimientos fue aclarada e información nueva que no conocía la comunidad sobre programas o escenarios de participación fue brindada de manera completa.
- Varios ciudadanos manifestaron que no se generaran más espacios para contar las necesidades de la población pues ya han sido reiterativos en el pasado y existen diagnósticos que dan cuenta de ello, sino que efectivamente se lleven soluciones y, en este sentido, la realización de trámites de diferentes entidades durante la Feria cobra un valor preponderante, pues son un puente para el ejercicio de derechos y visibiliza al Estado como uno solo.



- Manifestaron la importancia de tener servidores de entidades nacionales desde Bogotá en sus territorios ya que sienten que hay un mejor trato del que tienen con los servidores territoriales.
- Las ciudadanías indicaron que no es suficiente con las instituciones que hace presencia de manera permanente en el municipio, se evidencia barreras para el acceso a la oferta del Estado, en algunos casos relacionados al conocimiento de los servidores públicos y por no contar con la totalidad de trámites, procedimientos administrativos, programas y proyectos en el territorio, situación que aumenta los esfuerzos y costos de las comunidades para acceder al goce efectivo de sus derechos.

### ¿Qué nos dijeron las entidades?

- La Feria permitió visibilizar las necesidades de articulación nación/territorio, especialmente para que la oferta sea brindada de manera efectiva y empática.
- Algunas entidades realizan visitas previas, en el marco de la Feria, a sus sedes territoriales, por ejemplo, Ministerio de Transporte, con el fin de conocer sus equipos, articular acciones y disponer de espacios colaborativos como sector.
- USAID expresó su satisfacción y manifestó no haber visto este tipo jornadas antes, por lo que invitó a seguir trabajando en esta estrategia.
- Para entidades encargadas de proyectos productivos, espacios como la feria, son la oportunidad de exponer estos proyectos y que su población conozca la oferta de otras entidades que puede beneficiarles.
- Conocer las prácticas y metodologías de otras entidades les permite aprender nuevas formas de llevar su oferta, de conocer a sus poblaciones y de relacionarse de forma más eficiente y efectiva.
- Las entidades valoran los cambios que se han incorporado a la estrategia, tienen una alta expectativa sobre el esquema de seguimiento, que permita identificar los resultados de la llegada al territorio, más allá de las interacciones con las ciudadanías.
- 

### 3. Apuesta en próximas versiones.

- Garantizar la certidumbre en la prestación del servicio o ejercicios que se programen, lo que implica mesas de trabajo previas por entidad, con sedes en territorio y equipo interno de Función Pública para unificar actividades, por ejemplo, presentaciones artísticas, jornadas de diálogo y trámites.
- Articular la oferta institucional que satisfaga efectivamente las necesidades identificadas por la comunidad en el primer acercamiento.
- Hacer seguimiento de los acuerdos y compromisos realizados por las entidades con la ciudadanía durante la Feria.
- Promover la participación de otros actores sociales en la estrategia, a partir de la caracterización del territorio y sus necesidades vincular a asociaciones sociales empresa privada, mixta y públicas que aporten en la construcción de soluciones para las comunidades.

### 4. Lecciones aprendidas



- Incluir en la primera visita recorridos por diferentes instalaciones (colegios, fundaciones, casas lúdicas, etc.) que permita verificar las condiciones de los mismos y garantizar la efectiva realización de las actividades, de tal manera que no genere molestias en los participantes.
- Realizar la convocatoria a la ciudadanía lo más amplia posible, considerando posibles barreras como diversidades políticas, sociales, étnicas y territoriales que puedan encontrarse en el municipio.
- Verificar al momento de planear una feria en el territorio, la distribución poblacional del mismo, para realizar la feria en el espacio que mayor cantidad de personas pueda atraer (lugares centrales donde muchas personas puedan llegar sin costos adicionales, infraestructuras públicas con equipos).
- Previo a la realización de la feria realizar pruebas con
- Articulación con representantes territoriales y poblacionales, entidades públicas nacionales y territoriales, previo a la llegada a los municipios, con el objetivo de resolver las brechas de conocimiento, resolver situaciones masivas con las comunidades, generar acuerdos de interacción y la participación articulada, entre otros.
- Si bien es relevante continuar con la priorización de la oferta institucional de la estrategia a partir de la caracterización de las necesidades de los territorios, que resulta de los encuentros con las comunidades, de los diálogos con servidores territoriales y de la revisión de fuentes secundarias, se debe hacer un análisis técnico sobre la pertinencia de llevar oferta que ya haga presencia en los municipios.

## 5. Nuevas ideas

- Realizar encuentros en territorio con equipos de trabajo de las diferentes sedes de entidades más solicitadas por la ciudadanía, por ejemplo, Unidad para las Víctimas, pues la presencia de la entidad en el municipio no garantiza un servicio efectivo; y también con aquellas entidades cuya misionalidad y público son de carácter especial, por ejemplo: la Agencia para la Reincorporación y la Normalización.
- Incorporar a las actividades culturales a diferentes grupos poblacionales y generar espacios para el aprendizaje, es decir, además de la presentación de actividades artísticas, realizar talleres para aprender, compartir y participar, por ejemplo, talleres de pintura o teatro con niños y niñas, ejercicios de recolección de la memoria de los pueblos con personas mayores y sus familias, entre otros. Esto puede ir en línea con el proyecto del Ministerio de Cultura que plantea un *Estallido cultural por la vida y por la paz* y que trabaja alrededor de 4 ejes: (1) Cultura de paz, (2) Arte y educación para la vida, (3), Memoria viva – saberes y culturas, y (4) Colombia en el planeta.
- Construir indicadores cualitativos que permitan recoger la percepción ciudadana y de las entidades un poco más detallada, por ejemplo, dificultades, emociones, aspectos positivos, entre otros.
- Ampliar los espacios de Feria para tener más proyectos productivos y mercados campesinos que le permitan a la ciudadanía llevar y mostrar sus productos



- Desarrollar espacios de capacitación y diálogo con los servidores de las entidades que hacen presencia en los territorios, con el objetivo de transferir conocimiento y generar condiciones para la construcción de mejores escenarios de relacionamiento con las ciudadanías.
- Generar espacios de capacitación y co-construcción con ciudadanía organizada alrededor de temáticas de participación como control social, veedurías y rendición de cuentas.
- Articular la llegada a territorio con organismos de cooperación internacional y otros actores en el territorio de que estén desarrollando proyectos sociales, para vincularlos a la estrategia, ya sea con la socialización de los resultados de sus intervenciones o con la divulgación de las soluciones que tienen para las comunidades. Apalancar el proceso de convocatoria con medios de comunicación locales con anterioridad. (Páginas en redes sociales, canales de televisión local, radio comunitaria, entre otros). Realizar laboratorios de simplicidad e innovación con ciudadanía y servidores para la mejora de la comunicación de lo público Realizar acciones de cumplimiento de la Sentencia SU-020-2022 que promuevan la tolerancia, la inclusión y la no estigmatización a firmantes de paz. La estrategia Acércate también puede ser el espacio para fomentar el desarrollo de laboratorios sociales, para validar hipótesis, soluciones, o acciones de relacionamiento con las comunidades.

[https://twitter.com/DAFP\\_COLOMBIA/status/1580673461747318788?t=nwaZ9AsXazFfMz2ASX4Xow&s=08](https://twitter.com/DAFP_COLOMBIA/status/1580673461747318788?t=nwaZ9AsXazFfMz2ASX4Xow&s=08)

[https://twitter.com/DAFP\\_COLOMBIA/status/1582350534337474562?t=a9wK8vUdFBZREBEJWKXZdA&s=08](https://twitter.com/DAFP_COLOMBIA/status/1582350534337474562?t=a9wK8vUdFBZREBEJWKXZdA&s=08)

[https://twitter.com/DAFP\\_COLOMBIA/status/1583651805417701376?t=5GYmeZHOCukW9QeHX-EqBQ&s=08](https://twitter.com/DAFP_COLOMBIA/status/1583651805417701376?t=5GYmeZHOCukW9QeHX-EqBQ&s=08)

[https://twitter.com/DAFP\\_COLOMBIA/status/1583884630905659394?t=zJIGW\\_Kd0sidJyjZHi\\_o5A&s=08](https://twitter.com/DAFP_COLOMBIA/status/1583884630905659394?t=zJIGW_Kd0sidJyjZHi_o5A&s=08)

[https://twitter.com/DAFP\\_COLOMBIA/status/1586036196249059329?t=L5k6DwVi3WHhHEDsb0pjaQ&s=08](https://twitter.com/DAFP_COLOMBIA/status/1586036196249059329?t=L5k6DwVi3WHhHEDsb0pjaQ&s=08)

Realizó: José Alexander Cardona Arango / Contratista SPTSC  
30 de noviembre 2022.