

## **PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA 2016 a 2019**

### **DIRECCION OPERATIVA DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACION CIUDADANA**

**Santiago de Cali, Valle del Cauca**

## CONTENIDO

CONTENIDO .....	2
TERMINOS Y DEFINICIONES.....	3
1. INTRODUCCION .....	5
2. NORMATIVIDAD.....	7
2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA.....	7
2.2 LEYES.....	8
2.3 DECRETOS .....	9
2.4 REGULACIÓN INTERNA.....	9
3. OBJETIVO .....	10
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	10
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	10
4. ALCANCE .....	11
5. ESTRATEGIAS DE PROMOCION DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA...	12
5.1 ATENCIÓN DE DENUNCIAS.....	12
5.2 COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIÓN SOCIAL .....	17
5.3 CAPACITACION EXTERNA.....	19
6. MODO DE EJECUCIÓN DEL PLAN. ....	22

## TERMINOS Y DEFINICIONES

**Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

**Canal de comunicación:** espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

**Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, foros, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

**Emisor:** Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

**Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

**Información Pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

**Lenguaje claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

**Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva a través de uno o más canales definidos.

**Página web:** es un documento electrónico, que cuenta con información específica y es almacenada en un sitio web.

**Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Participación ciudadana:** Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así mismo es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

**Receptor:** Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

**Red social:** sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

**Rendición de Cuentas:** es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado<sup>9</sup>.

**Sitio web:** Hace referencia al conjunto de archivos electrónicos y páginas web que se refieren a un tema particular. Este sitio está localizado en la World Wide Web o red de informática mundial y contiene una página inicial con una dirección y un nombre de dominio.

**Transparencia:** El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca esta ley<sup>10</sup>.

## 1. INTRODUCCION

Teniendo en cuenta que la Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana adscrita a la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, es la Oficina encargada de diseñar, adoptar y promover estrategias para el Control social Participativo, que permitan garantizar la inclusión de la comunidad en los procesos de participación ciudadana manteniendo retroalimentación permanente con la ciudadanía sobre los actos y decisiones relacionadas con el Control Fiscal, de acuerdo con el Plan Estratégico 2016-2019, el mandato constitucional y la normatividad vigente.

Y dentro de las funciones específicas de la Dirección Operativa, están el Registrar y tramitar las denuncias ciudadanas interpuestas por la ciudadanía, realizar y promover espacios de deliberación pública que permitan abordar temas de control social e interés general, escuchar y discutir las diferentes inquietudes que presente la comunidad en relación al control fiscal, organizar y desarrollar programas o proyectos de promoción y sensibilización en control social y mecanismos de control ciudadano que potencien la participación y la formación de veedores, contribuir con el posicionamiento de la entidad socializando las diferentes estrategias de Control Fiscal Participativo, coordinar la construcción del Plan de Capacitación Externo, dirigido a los diferentes clientes de la Entidad, dar trámite a los derechos de petición presentados ante la Contraloría, velando estrictamente para que se resuelvan dentro del término de Ley .

Se elabora el presente Plan de Participación Ciudadana, donde se plasman los mecanismos, espacios y estrategias de participación ciudadana establecidos por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca para el cuatrienio 2016-2019, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana con referencia a la participación ciudadana y en consecuencia, intervengan en la toma de decisiones acerca de la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión realizada por los sujetos de control y del Organismo fiscal.

Esta propuesta se desarrollada teniendo como marco de referencia, los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, que reconoce la importancia e influencia de las tecnologías de la información para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos y en especial, para el ejercicio de sus derechos a participar en la construcción de lo público en un ámbito colaborativo, donde sea preponderante la adecuada inclusión y el diálogo asertivo con la comunidad.

Así mismo, el presente Plan de Participación Ciudadana, toma como eje focal las orientaciones y políticas establecidas desde el ámbito legal por la Constitución Política de Colombia, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, Ley Estatutaria de Participación Democrática, Sentencia de la Corte C-292 de 2003, entre otras disposiciones, generando en el Órgano de Control herramientas que le permitan acercarse cada día a la ciudadanía y acompañarle en su ejercicio de control social participativo.

Igualmente, se estructura sobre la base de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública, utilizando los mecanismos de participación ciudadana y lo que necesitan saber para tomar decisiones y hacer el control a lo público.

Cabe mencionar, que la entidad tiene dentro de sus actividades misionales, el de ejecutar como lo establece el Gobierno en línea (Decreto 3573 de 2014), los lineamientos e instrumentos que permita llevar a cabo una rendición de cuentas oportuna y clara de la entidad y garantizar el aprovechamiento de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las cuales contribuyan a la construcción de un Estado abierto, eficiente y transparente.

Es importante reseñar que la Rendición de Cuentas, no se limita a eventos puntuales, sino que permite la interacción y encuentro continuo entre la ciudadanía, los grupos de interés y el Órgano de Control Fiscal en temas que son de interés para la misma.

El plan de participación ciudadana de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, representa la posición de una administración abierta y dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa del desarrollo Departamental, teniendo como base la transparencia administrativa, los principios de buen gobierno y la normatividad vigente.

## 2. NORMATIVIDAD

En los últimos años el tema de Participación Ciudadana ha tomado un papel importante en el país. Para ello, el Gobierno Nacional ha buscado garantizar el goce efectivo de los derechos de acceso a la información y de participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones en la Administración Pública, a través de la Constitución Política, leyes, decretos y otros actos normativos; los cuales se relacionan a continuación:

### 2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA

**Artículo 1** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general+.

**Artículo 2** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación +

**Artículo 20** +Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial+

**Artículo 23** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Artículo 40** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político ñ

**Artículo 45** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

**Artículo 74** Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

**Artículo 79** La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

**Artículo 95 No.5:** Deber ciudadano de participar.

**Artículo 270** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.



**Artículo 103.** Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.

**Artículo 105.** Previo cumplimiento de los requisitos y formalidades que señale el estatuto general de la organización territorial y en los casos que éste determine, los Gobernadores y Alcaldes según el caso, podrán realizar consultas populares para decidir sobre asuntos de competencia del respectivo departamento o municipio.

## 2.2 LEYES

<b>Ley 134 de 1994</b>	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana+
<b>Ley 190 de 1995</b>	<b>Artículo 58.</b> Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.+
<b>Ley 734 de 2002</b>	Nuevo código único Disciplinario
<b>Ley 850 de 2003</b>	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas+
<b>Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites</b>	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
<b>Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción</b>	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.
<b>Ley 1755 de 2015</b>	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
<b>Ley Estatutaria 1757 de 2015</b>	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.



## 2.3 DECRETOS

<b>Decreto 2232 de 1995</b>	Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los ciudadanos. Reglamentario de la ley 190 de 1995.
<b>Decreto 2623 de 2009</b>	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano+, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento para el servicio del ciudadano.
<b>Decreto 19 de 2012. Decreto anti-trámites</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales+.
<b>Decreto 2641 de 2012</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) y 76 (Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos) de la ley 1474 de 2011.
<b>Decreto 2693 de 2012. Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones. <b>Artículo 6.</b> Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea. <b>Numeral 5.</b> Construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.
<b>Decreto 103 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1166 de 2016</b>	Presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales.

## 2.4 REGULACIÓN INTERNA

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca, cuenta con:

<b>Procedimiento interno M2P4-05</b> Para recepción y tramite de peticiones y denuncias ciudadanas.
<b>Anexo 03 M2P4-05</b> Guía para el trámite de peticiones y denuncias ciudadanas
<b>Procedimiento interno M2P4-01</b> Procedimiento de enlace con la comunidad gremios y otros
<b>Procedimiento interno M2P4-02</b> Procedimiento para capacitación externa.
<b>Procedimiento interno M1P3-01</b> Procedimiento acopio y difusión de la información interna y externa.
<b>Procedimiento interno M1P3-02</b> Procedimiento rendición de cuentas.

### 3. OBJETIVO

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer las estrategias de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca para promover la participación de la comunidad en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Atender las denuncias presentadas por la ciudadanía sobre presuntas irregularidades en el uso de los recursos públicos en las Entidades sujeto de control de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.
- ✓ Informar a la comunidad sobre los procesos de participación ciudadana manteniendo comunicación permanente con la ciudadanía sobre los actos y decisiones relacionadas con el Control Fiscal liderados desde la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.
- ✓ Contribuir al mejoramiento de la gestión pública y la democracia participativa a través de actividades de formación a la comunidad organizada y los funcionarios de las entidades sujetos de control del Departamento del Valle del Cauca.

## 4. ALCANCE

El desarrollo de este Plan busca que los servidores de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, sean conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre el Órgano de Control y la ciudadanía, a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente a través de los canales y espacios diseñados para aumentar la participación ciudadana.

Lo anterior es totalmente coherente con el PLAN ESTRATÉGICO DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA 2016-2019 %CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS DEL VALLE DEL CAUCA, que en su Visión refleja la importancia de la participación ciudadana: Visión: *%En el 2019 seremos valorados, por nuestra contribución efectiva en el mejoramiento de la gestión pública, la calidad de vida, el medio ambiente y la **democracia participativa**.*+ Así como en uno de sus pilares estratégicos Participación Activa de la Comunidad en el Control Fiscal, que cita *%Actualmente hay un compromiso profundo con el Departamento en el que la Participación Ciudadana y la Transparencia son indispensables. Se busca entonces preparar a la comunidad Vallecaucana y a las organizaciones sociales comprometidas con el ejercicio del control a la gestión de las entidades del Estado, para lograr con la formación y capacitación, que el ejercicio del control por parte de los ciudadanos confluya y enriquezca la tarea de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en el Estado;* con todo esto la Participación comunitaria y el control social constituyen en un elemento fundamental para el logro de los objetivos del Plan estratégico de la entidad.

## 5. ESTRATEGIAS DE PROMOCION DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 5.1 ATENCIÓN DE DENUNCIAS

El artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, señala diferentes modalidades de solicitudes presentadas por la ciudadanía, sobre el particular señala %entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos+.

Las actuaciones descritas son de carácter enunciativo, por lo que en atención a las funciones desempeñadas por las distintas entidades estatales es posible encontrar modalidades diferentes de petición. En el caso específico ateniendo al Proceso de Partición Ciudadana la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, considera los siguientes mecanismos a través de los cuales la ciudadanía o partes interesadas pueden participar ante el Órgano de Control:

**Petición:** Es el derecho fundamental consagrado en el Artículo No. 23 de la Constitución Política Colombiana sin que sea necesario invocarlo, que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución, que de acuerdo con su contenido en la contraloría Departamental del Valle del Cauca, puede ser considerado como una Denuncia Ciudadana, Queja u otro tipo petición específica entre ellas: El reconocimiento de un Derecho, la intervención de una entidad o funcionario, resolución de situación jurídica, interponer recursos, prestación de un servicio, expedición de certificados, solicitud de realización de actividades de promoción y capacitación, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, entre otros.

**Denuncia Ciudadana (DC):** Definición en el control fiscal (Art. 69 L.1757/2016) La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de

control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.

**Queja:** Corresponde a aquellos casos en que se pone en conocimiento de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, presuntas irregularidades en la conducta de sus servidores públicos o contratistas, que puedan configurar una falta de carácter disciplinario. Así mismo, puede estar relacionada con aquella petición que comunica una inconformidad en relación con la aplicación de sus planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación, productos, servicios y/o evaluación adoptados por la Contraloría Departamental del Valle en desarrollo de su misión (Art. 76 L.1474/2011), que podría conducir a actuaciones de competencia disciplinaria.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a la solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Órgano de Control.

**Encuestas:** La Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana aplica periódicamente tres tipos de encuesta dirigidas a los clientes externos, ellos son: Los Sujetos de Control, los Concejos Municipales y Asamblea Departamental y finalmente a los Ciudadanos que interponen denuncias, esto con el propósito de medir el grado de satisfacción en la prestación de los servicios de control fiscal y atención de las denuncias ciudadanas. Las observaciones que plasman los encuestados son comunicadas a las áreas involucradas con el fin de mejorar el servicio.

**Auditoria Articulada:** La Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana, programa anualmente con el apoyo y coordinación de la Dirección de Control Fiscal en el Plan General de Auditorias PGA, la realización de auditorías articuladas como una estrategia adicional que permite vincular a la comunidad con el proceso auditor, conformándose de esta forma espacios de interacción entre los equipos auditores de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y los actores de la sociedad. Su dinámica consiste en convocar a distintas organizaciones sociales, para que junto con los auditores, participen a través de la formulación in situ de denuncias y demás aportes, fundamentados en el conocimiento e interés que tiene la ciudadanía acerca de la entidad sujeto de control.

**Rendición de Cuentas:** Es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, el cual tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre funcionarios y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

La Rendición de Cuentas se realiza de forma permanente a través de todos los mecanismos expuestos anteriormente y culmina con una audiencia pública al finalizar la vigencia. Dicha audiencia se planifica cumpliendo con los requerimientos de Ley que exigen consulta previa y permanente a la ciudadanía sobre los asuntos de su interés, una amplia convocatoria y la adecuación de espacios de interlocución durante la realización de la misma.

**Datos abiertos:** Con base en los requerimientos de Ley, la entidad pública información de la entidad, así como sus bases de datos en formato Excell para que la ciudadanía pueda utilizarlos sin restricciones.

### Canales de comunicación:

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca, con el propósito de generar espacios adecuados de participación e interacción con sus Grupos de Interés ha establecido diferentes medios como son: presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales pueden acceder a la información de la entidad, interponer denuncias, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros.

MEDIO	ESCENARIO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION
Presencial	Centro de Atención al Ciudadano y Control de la Información - CACCI .	Edificio Gobernación del Valle, Carrera 6 entre Calles 9 y 10, Piso 6º Ciudad: Santiago de Cali	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
	Buzón		
Telefónico	Conmutador	(57+2) 8822488 . 8881891	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
	Línea de atención al ciudadano	(57+2) 8800304	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
	Fax	(57+2) 8831099 - 8854067	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
	Sitio web	<a href="http://www.contraloriavalledelcauca.gov.co">http://www.contraloriavalledelcauca.gov.co</a>  <a href="http://www.cdvc.gov.co">http://www.cdvc.gov.co</a>	Permanente



Virtual	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/ContralorValle">https://www.facebook.com/ContralorValle</a>	Permanente
	Buzón PQD	<a href="http://www.cdvc.gov.co/index.php">http://www.cdvc.gov.co/index.php</a>	
	Sistema PQD	<a href="http://www.cdvc.gov.co/loader.php?IServicio=Feedback&amp;IFuncion=updateConsulta&amp;id=f1da8fa4469c919abd7f37dfb72e6109">http://www.cdvc.gov.co/loader.php?IServicio=Feedback&amp;IFuncion=updateConsulta&amp;id=f1da8fa4469c919abd7f37dfb72e6109</a>	Permanente
	Twitter	<a href="https://twitter.com/ContralorValle">https://twitter.com/ContralorValle</a>	Permanente
	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@contraloriavalledelcauca.gov.co">contactenos@contraloriavalledelcauca.gov.co</a>  <a href="mailto:participacionciudadana@contraloriavalledelcauca.gov.co">participacionciudadana@contraloriavalledelcauca.gov.co</a>	Permanente

**Atención presencial:** Para la atención presencial a la comunidad, el Centro de Atención al Ciudadano y Control de la Información - CACCI . es el escenario presencial dispuesto por la Contraloría, para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia mediante la asignación de un número consecutivo, que permite controlar, hacer seguimiento a la misma y asegurar y certificar su oportunidad en la recepción, envío y/o respuesta. De esta manera se fortalece la eficiencia y eficacia en las comunicaciones mediante la transparencia en el trámite, recepción, distribución y/o emisión de la correspondencia; en el CACCI, (también conocido como Ventanilla Única), se recibe información pública mediante correspondencia escrita, vía fax o electrónica, cada una de las cuales tienen la misma validez y reciben igual tratamiento por parte de esta Contraloría.

El funcionamiento del CACCI está reglamentado por el Decreto 2150 de 1995, por la Ley 594 de 2000 o Ley General de Archivos y por el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.

La atención en este punto, permite dar trato preferencial a los grupos de interés que lo requieran, sus instalaciones se encuentran en:

Edificio Gobernación del Valle, Carrera 6 entre Calles 9 y 10, Piso 6º  
Ciudad: Santiago de Cali  
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Por otra parte, la entidad mantiene a disposición del público interno y externo un buzón de sugerencias físico y otro virtual, al cual se accede a través de la WEB. Ambos son revisados mensualmente y existe un procedimiento interno que permite el trámite oportuno y adecuado de las quejas y sugerencias recibidas

**Atención vía telefónica:** A través del medio telefónico la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas, eventos que desarrolla la Contraloría, realizar denuncias, entre otros. Por lo tanto, se han dispuesto las siguientes líneas de atención:

Conmutador con el número (57+2) 8822488 . 8881891 a través del cual la operadora comunica al usuario con la dependencia que requiera, atendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Línea de atención al ciudadano (57+2) 8800304

Fax: (57+2) 8831099 - 8854067

**Atención por medios virtuales:** A través de medios virtuales la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, ha puesto a disposición de sus grupos de interés con información referente a su gestión así como, información básica de la entidad, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas de inclusión entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la democracia en línea. El acceso al sitio web, es posible de las siguientes dos formas:

<http://www.contraloriavalledelcauca.gov.co>

<http://www.cdvc.gov.co>

Las redes sociales para informar a los cibernautas sobre los avances, capacitaciones, noticias y actividades que adelanta en cuanto al Control Fiscal y Social de los recursos públicos:

Así mismo las utiliza como estrategia de participación para interactuar con sus grupos de interés, recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los siguientes portales:

Facebook: <https://www.facebook.com/ContralorValle>

Twitter: <https://twitter.com/ContralorValle>

La atención para la recepción a través de estas cuentas es de 24 horas, siete (7) días a la semana, y el direccionamiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por este medio es atendido dentro del horario institucional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

La Contraloría Departamental del Valle, pone a disposición de los grupos de interés un Correo electrónico institucional destinado para el recibo y respuesta de recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias:

[contactenos@contraloriavalledelcauca.gov.co](mailto:contactenos@contraloriavalledelcauca.gov.co)

[participacionciudadana@contraloriavalledelcauca.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriavalledelcauca.gov.co)

## 5.2 COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIÓN SOCIAL

Con el objeto de garantizar el ejercicio y promover la efectiva participación de los grupos de interés y de dar cumplimiento a las disposiciones contempladas en la normatividad vigente, la Contraloría Departamental de Valle, pone a disposición de la ciudadanía la información de la entidad, publicada de manera proactiva en su página Web <http://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/> sin perjuicio de la información pública que allí no se encuentre y que puede ser solicitada directamente a la entidad.

El Estado Colombiano, a través de diferentes directrices, ha definido la información mínima que debe brindarse a la ciudadanía en cumplimiento al principio de transparencia, con el ánimo de promover una activa participación ciudadana (información mínima requerida a publicar de que tratan los Artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014).



La Contraloría Departamental del Valle del Cauca estructuró en su página web un espacio a través del cual se tiene acceso a la información definida en la Ley 1712 de 2014 mediante un botón denominado Ley 1712 Transparencia y Acceso a la Información Pública allí se identifican los títulos y se habilitan los enlaces que permiten el acceder a la misma con un clic

No obstante, la entidad trabaja en la implementación de todos los requerimientos que tanto la citada Ley como la estrategia GEL y el estatuto anticorrupción exigen para lograr una óptima comunicación con la ciudadanía;

Así mismo, la entidad informa en tiempo real sobre su gestión a través de sus redes sociales. Facebook (<https://www.facebook.com/ContralorValle>) y Twitter (<https://twitter.com/ContralorValle>), las cuales permiten una retroalimentación permanente e inmediata.

Cabe destacar también el permanente contacto que la Entidad mantiene con los medios de comunicación, quienes nos permiten socializar oportunamente los resultados de la gestión a la comunidad

Como política general en cuanto a la comunicación para la Participación ciudadana se define que *la comunicación en la Contraloría departamental del Valle del Cauca es un eje estratégico que busca la construcción de identidad institucional y el logro de los objetivos misionales y de transparencia que busca la entidad. Para ello se propone el fortalecimiento de su disposición de apertura, interlocución y visibilidad a través de las acciones comunicativas propuestas en su plan de comunicación estratégica*; además, desde el área de Comunicaciones se procura mejorar la receptividad institucional para recuperar la confianza perdida, procurando escuchar las demandas, sugerencias y reclamos del ciudadano y para fortalecer la confianza ciudadana en el ejercicio del control fiscal.

Con el suministro de información y Rendición de Cuentas permanente, la Contraloría cumple con el principio constitucional de publicidad y genera confianza ciudadana en el control fiscal, de esta manera se fortalecen y/o crean herramientas de comunicación efectiva como lo son:

- Realizar una campaña de promoción masiva de nuestras herramientas de participación ciudadana: PQD y Observatorio ciudadano (posterior al posicionamiento de la Entidad). La herramienta del Observatorio debe ser optimizada.
- Rediseño de la WEB e intranet para hacerlas más exequibles a sus clientes.
- Concertar con los Diputados /Concejales reuniones explicativas de los informes técnicos cuando éstos lo requieran.
- Estar informados a través del monitoreo de medios del contexto regional y elaborar informes sobre las temáticas posicionadas en la agenda mediática.
- Actualizar permanentemente el listado de medios masivos
- Elaborar boletines de prensa periódicos para difundir los temas de la entidad promoviendo las ideas reguladoras.
- Concertar/ Contratar espacios en los medios masivos de comunicación para comunicar los Informes de auditoría al finalizar cada ciclo. La meta es que todas las auditorías sean conocidas por la comunidad.
- Informar en tiempo real, a través de las Redes sociales, la gestión de la Entidad. Es necesario optimizar éstas herramientas.

- Promover la realización de ruedas de prensa para alcanzar mayor impacto con los informes; no obstante, la decisión está realmente en manos de la alta dirección, por ello se implementarán estrategias alternativas como: ofrecer información exclusiva a medios influyentes o buscar entrevistas en profundidad en programas de opinión.
- Establecer contacto personalizado con los periodistas de los principales medios a través de WhatsApp.
- Contactar con los medios de los municipios cuando se prevé una visita y brindarles espacio para hacer el cubrimiento.
- Difusión de las Instalación de auditorías
- Difusión de las capacitaciones más relevantes

### 5.3 CAPACITACION EXTERNA

El Artículo 4º del Decreto- Ley 1567 e 1998 define capacitación como el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico **desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.**

Para hacer efectiva la contribución de los ciudadanos y de las organizaciones sociales en el control y vigilancia de la gestión pública, la Dirección operativa de comunicaciones y participación ciudadana se ejecutan estrategias para la formación de la ciudadanía en acciones de capacitación y sensibilización para el control fiscal participativo y el ejercicio de sus derechos como ciudadanos activos comprometidos con la vigilancia del erario.

La Ley 42 de 1993 sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen, en su artículo 26, literal b. plantea que a solicitud de la ciudadanía, a través de los mecanismos de participación que establece la Ley, se podrá ejercer control posterior, en forma excepcional, sobre las cuentas de cualquier entidad territorial; así mismo, la Ley 136 de 1994 señala a las autoridades municipales y personerías, responsabilidades en la promoción de la vigilancia de la gestión pública, lo que permite identificar aquellos actores en el territorio que pueden contribuir para que el Control a la gestión pública sea más efectivo.



Por otra parte, la participación ciudadana en el control fiscal es uno de los elementos considerados de alta relevancia en la política actual de la Contraloría departamental del Valle del Cauca y esto se evidencia en su VISIÓN y POLÍTICA DE CALIDAD, por ejemplo, en la POLÍTICA DE CALIDAD cita:

*%Nos comprometemos para que el control a la gestión fiscal que realizamos, sea oportuno, ágil, objetivo, eficiente, eficaz y efectivo; **con altos niveles de participación social**; con funcionarios competentes, comprometidos y de conducta proba, apoyados en modernos sistemas de información y comunicación, que aseguren una administración adecuada de lo público para el beneficio de los ciudadanos y partes interesadas+. Negrita fuera de texto -*

De esta manera se comprende que para el actuar de la Contraloría, es fundamental contar con los aportes que desde el territorio puede contribuir en el control Fiscal; trazando entonces en el Plan estratégico, objetivos como: Capacitar a la Comunidad Organizada en Control a la Gestión Fiscal que tienen como Resultado %Comunidad Organizada con Competencias en Control Fiscal+; obviamente, este tipo de actuaciones solo puede ser posible si desde el aparato gubernamental se provee la información de manera clara, precisa y contundente; fortaleciendo así, la confianza de los ciudadanos en el Estado.

Desde la Subdirección operativa Escuela de capacitaciones se orienta la capacitación hacia la comunidad, a través de la ejecución del Plan de capacitación externa el cual contempla dos modos de intervención los cuales son:

**Capacitación por demanda:** es aquella que satisface necesidades puntuales de quién solicita la capacitación, generalmente la comunidad organizada, asociaciones de usuarios, veedurías comunitarias o cualquier otro grupo de personas interesadas o vinculadas al control social, requieren conocimientos particulares sobre actualización normativa o de los procedimientos para el ejercicio de sus funciones

Este tipo de capacitaciones se gestionan con funcionarios de la Contraloría departamental para que desde su experticia y formación, puedan resolver las inquietudes de quienes han solicitado la capacitación; además se articula con las entidades sujeto de control para que ellas provean los recursos logísticos y tengan mayor empoderamiento de la actividad programada.



**Capacitación por oferta:** Las capacitaciones son ofertadas por la Contraloría departamental a miembros de la comunidad organizada, teniendo presente el Plan de capacitación externo; generalmente atienden a necesidades de capacitación general que pueden interesar a grupos poblaciones distintos (Veedores, comunidad en general, funcionarios públicos, etc).

Para este tipo de capacitaciones se asigna presupuesto con el que se realizan intervenciones puntuales en diferentes municipios del departamento en procura del Fortalecimiento de la labor de la Promoción del Control Social, propiciando la participación activa de las Auditorías Articuladas en el desarrollo de los procesos de Auditorías Integrales a las Entidades Públicas, ejecutando Programas de Formación, Capacitación y Foros de Interés Ciudadano y promoviendo el uso de la línea de Atención al Ciudadano y los mecanismos para la atención de Quejas, Denuncias y Derechos de Petición Ciudadanos.

## 6. MODO DE EJECUCIÓN DEL PLAN.

El Plan de participación ciudadana 2016-2019, se materializará a través de las actividades programadas en los Planes de acción de los procesos P03 PROCESO DE COMUNICACION PUBLICA y P04 PROCESO PARTICIPACION CIUDADANA; así mismo, se cuenta con el Plan de Comunicaciones y el Plan de capacitación externa para cada vigencia fiscal.