

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022 – 2025



**DIRECCIÓN OPERATIVA DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Santiago de Cali, Valle del Cauca

CONTENIDO

TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
1. Introducción	5
2. Normatividad	6
2.1 Constitución política	6
2.2 Leyes	7
2.3 Decretos	8
2.4 Regulación interna	9
3. Objetivo	9
3.1 Objetivo general	10
3.2 Objetivos específicos	10
4. Alcance	10
4.1 Grupos de valor de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca	11
5. Estrategias de promoción de la participación ciudadana	12
5.1 Atención oportuna de requerimientos ciudadanos	12
5.2 Información para la participación	14
5.3 Comunicación para la participación	17
5.4 Formación para la participación	22
5.5 Articulación para la participación	24
6. Ejecución del Plan de participación ciudadana	25
ANEXO 1: Indicadores y Metas	26

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

App: abreviatura de la palabra en inglés application. Es decir, una app es un programa que se instala en un dispositivo móvil para realizar una función específica. En el caso de la APP Valle denuncia, el ciudadano puede descargarla para interponer una denuncia ante la Contraloría del Valle del Cauca, aportando evidencias en archivos digitales.

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.

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.

Comunicación: es una práctica a través de la cual las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, los escuchan y dan explicaciones sobre las acciones realizadas durante su gestión, en espacios presenciales o virtuales.

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: la información generada por el sector público es de naturaleza pública y debe ser puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios. Hay excepciones legales que deben estar perfectamente justificadas por cada Entidad.

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.

Grupo de valor: conjunto de personas que tienen 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.

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.

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 establecidos en la Ley 1474 de 2014.

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección Operativa de 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 control y vigilancia de los recursos públicos, de acuerdo con el mandato constitucional, la normatividad vigente y el Plan Estratégico **“Más control fiscal desde el territorio y menos desde el escritorio”** 2022-2025 vigente a la fecha.

Dentro de las funciones específicas de la Dirección están el registrar y tramitar las denuncias ciudadanas, promover espacios de rendición de cuentas y de deliberación pública sobre temas de control social e interés general para escuchar y discutir las diferentes inquietudes que presente la comunidad; contribuir al fortalecimiento de las veedurías ciudadanas; coordinar la realización de las auditorias articuladas y establecer convenios de cooperación para fortalecer el control fiscal con Entidades y organizaciones de la Sociedad Civil.

En desarrollo de dichas funciones se elabora el presente Plan de Participación Ciudadana, donde se plasman mecanismos, espacios y estrategias, establecidos por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca para el período 2020-2021, atendiendo las disposiciones normativas vigentes, relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana con referencia a la participación ciudadana y en consecuencia, puedan intervenir en la toma de decisiones relacionadas con la planeación, seguimiento y vigilancia de los resultados de la gestión realizada por las entidades sujetos de control y por el mismo Ente de control regional.

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 acceso a la Información Pública, Ley Estatutaria de Participación Democrática, Sentencia de la Corte C-292 de 2003, entre otras disposiciones, que regulan el ejercicio de control social participativo.

De igual manera, se tuvieron en cuenta los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno Digital, que reconoce la importancia e influencia de las tecnologías de la información para garantizar el cumplimiento del derecho de los ciudadanos a participar en la construcción de lo público a través de una comunicación asertiva con sus gobiernos.

El Plan de Participación ciudadana de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, representa la posición de una administración abierta, dispuesta al diálogo, a la rendición pública de cuentas y a la construcción conjunta del desarrollo Departamental, teniendo como base la transparencia administrativa, los principios de buen gobierno y la normatividad vigente.

2. NORMATIVIDAD

A partir de la Constitución política de 1991, la participación ciudadana toma un papel protagónico en el escenario de lo público, por tal razón los gobiernos nacionales han procurado desarrollos legislativos que permitan 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 continuación se relaciona la normatividad más relevante al respecto.

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	“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y 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. (...)”
Artículo 44	“Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión.”

2.2 LEYES

Ley 134 de 1994	“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.”
Ley 190 de 1995	Artículo 58. “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.”
Ley 850 de 2003	“Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.”
Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	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.
Ley 1098 de 2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011 Anticorrupción	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.
Ley 1622 de 2013	Estatuto de ciudadanía juvenil, modificada por la Ley Estatutaria 1885 de 2018
Ley 1712 de 2014	Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.
Ley 1755 de 2015	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.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 2195 del 18 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. Crea los contralores estudiantiles.

2.3 DECRETOS

Decreto 2232 de 1995	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.
Decreto 2623 de 2009	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.
Decreto 19 de 2012. Decreto anti-trámites	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”.
Decreto 2641 de 2012	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.
Decreto 2693 de 2012. Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea	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. Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea. Numeral 5. 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.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1081 de 2015	<ul style="list-style-type: none"> Reglamenta la Ley 1712 de 2014. Libro 2/Parte 1/Título 1/ Capítulos del 1-5
Decreto 1166 de 2016	Presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales.

2.4 REGULACIÓN INTERNA

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca, cuenta con procedimientos garantistas para la promoción de la participación ciudadana y la atención oportuna de sus requerimientos:

Procedimiento interno	M2P4-01 Procedimiento de enlace con la comunidad gremios y otro tipo de Organizaciones.
Procedimiento interno	M2P4-02 Procedimiento para capacitación externa
Procedimiento interno	M2P4-03. Procedimiento celebrar convenios de cooperación
Procedimiento interno	M2P4-05 Procedimiento Recepción y trámite de peticiones y denuncias ciudadanas
Procedimiento interno	M2P4-06 Procedimiento Seguimiento a derechos de petición
Procedimiento interno	M1P3-02 Procedimiento rendición de cuentas

3 .OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer y desarrollar estrategias para contribuir al ejercicio del derecho al control social de la ciudadanía del Valle del Cauca y fortalecer su participación en la vigilancia y control de los recursos públicos y del patrimonio ambiental del Departamento.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Atender los requerimientos presentados por la ciudadanía sobre asuntos relacionados con su gestión y sobre presuntas irregularidades en el uso de los recursos públicos y el manejo ambiental, en las entidades sujetos de control.
- ✓ Fortalecer los espacios de información al ciudadano definidos por la Entidad para sus actos y decisiones relacionadas con el control fiscal y sobre su propia gestión financiera y presupuestal, para facilitar el control ciudadano.
- ✓ Contribuir al fortalecimiento del control social y de la democracia participativa a través de actividades de formación que se definen en el Plan de formación al ciudadano.
- ✓ Fortalecer los espacios de comunicación con la ciudadanía vallecaucana, procurando un ejercicio continuo de rendición de cuentas, integrando el uso de las nuevas tecnologías.
- ✓ Vincular a entidades y organizaciones de la sociedad civil al ejercicio del control sobre lo público y suscribir convenios de cooperación con ellos, para la vigilancia de los recursos públicos y el patrimonio ambiental.

4. ALCANCE

El desarrollo de este Plan busca poner en marcha estrategias efectivas que permitan contribuir al fortalecimiento del control social en el departamento del Valle del Cauca y en particular, del ejercicio de la participación ciudadana en la vigilancia de nuestros recursos públicos y del patrimonio ambiental. A través de 5 acciones claves: información, comunicación, formación, atención y articulación, buscaremos la vinculación efectiva y cualificada de los grupos de valor externos de la Entidad al ejercicio del control fiscal y el control social.

De igual manera, trabajaremos para que la entidad esté preparada para brindar una oportuna y efectiva respuesta a la ciudadanía activa y demandante.

4.1 Grupos de valor de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca

De acuerdo con la identificación de los grupos de valor que realizó cada uno de los 11 procesos de gestión de la Contraloría, los grupos de valor son los siguientes:

Entidades de Control	Otras Entidades	Corporaciones	Grupos sociales	Público interno
<ul style="list-style-type: none"> -Contraloría General de la Nación -Auditoría General de la República -Procuraduría -Fiscalía -Contaduría 	<ul style="list-style-type: none"> -Ministerio del Interior y justicia -DIAN -Alcaldía de Cali Entidades sujetas de control 	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea • Concejos de los 37 municipios sujetos de control 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Sindicatos • Veedurías • Medios de comunicación • Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca

Entre ellos, la Dirección de participación ciudadana da prioridad a los grupos de valor definidos como grupos sociales y a quienes los representan (Corporaciones), dada la naturaleza de su misión. No obstante, el Plan será amplio, procurando atención y respuesta a todos los grupos de valor relacionados.

5. ESTRATEGIAS DE PROMOCION DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.1 ATENCIÓN OPORTUNA DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

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 de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, se consideran los siguientes tipos de requerimientos ante el ente 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, pueden ser presentadas por escrito o verbalmente y de acuerdo con su contenido, en la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, puede ser considerado como una consulta, una denuncia, una 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, examinar y requerir copias de documentos, entre otros.

Atención preferente. La Entidad, en el momento de asignar las peticiones para su resolución, dará prioridad a los asuntos relacionados con:

- El reconocimiento de un derecho fundamental
- Peticiones presentadas por menores de edad y población vulnerable
- Peticiones presentadas por periodistas

Denuncia Ciudadana (DC): según el Art. 69 Ley 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 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 Ley 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.

La Contraloría Departamental del Valle cuanta con procedimientos específicos y funcionarios responsables de brindar respuesta oportuna y de fondo al ciudadano en cada uno de los casos referidos. No obstante, la presente administración revisará dichos procedimientos y evaluará la necesidad de ajustarlos de acuerdo con Plan estratégico 2022-2025, liderado por la Dra. Ligia Stella Chaves Ortíz.

Atención oportuna de requerimientos ciudadanos	Grupos de valor priorizados
	Todos los grupos

Actividades programadas para el período 2022-2025

- Revisar y ajustar los procedimientos de acuerdo con el Plan estratégico 2022-2025.
- Establecer la atención presencial para la atención de denuncias y requerimientos ciudadanos en las instalaciones de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.
- Definir un procedimiento claro y preferente para la atención de denuncias y/o requerimientos realizados en lenguas nativas, que considere el tiempo requerido para garantizar la debida interpretación de las mismas y su respuesta en el lenguaje correspondiente, dando cumplimiento del Decreto 1166 de 2016.
- Establecer como política de la Entidad, la atención presencial preferente de personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- Fortalecer el equipo encargado de atender los diferentes requerimientos ciudadanos.
- Instituir Mesas de trabajo semanales para seguimiento a denuncias, requerimientos y demás procesos atendidos por la Dirección como mecanismo de control y economía procesal que garantice el cumplimiento de términos.
- Socializar y aplicar la Guía del lenguaje ciudadano para la administración pública, definida por el DAFP- a todos los funcionarios de la Entidad.

5.2 INFORMACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN

Con el objeto de garantizar el ejercicio y promover la efectiva participación de los grupos de valor en la vigilancia y control de los recursos públicos y el patrimonio ambiental, y dar cumplimiento a las disposiciones contempladas en la normatividad vigente (Ley 1712 de 2014, Ley 1474 de 2011 y demás normas relacionadas), la Contraloría Departamental de Valle, pone a disposición de la ciudadanía la información de la entidad, publicada de manera proactiva en su página Web www.contraloriavalledelcauca.gov.co. Así mismo, dispuso de un link para solicitar la información pública que el ciudadano no encuentre disponible en el sitio WEB y de un procedimiento que garantice una oportuna respuesta.

De manera particular, y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca ubicó en un lugar muy visible de su página web del botón denominado “Transparencia y acceso a la información pública”, a través del cual la ciudadanía y los grupos de valor tienen acceso inmediato a la información más relevante de la Entidad, así como a los espacios de participación ciudadana como denuncias en línea, solicitud de información y contacto directo con la Alta dirección.

Así mismo, la Entidad informa en tiempo real sobre la gestión realizada, a través de sus redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, e Instagram, las cuales no tienen restricciones de acceso a la ciudadanía y le permiten una comunicación directa con la Entidad.

Por otra parte, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca ha creado un CHAT con periodistas de los medios de comunicación nacionales y regionales, veedores de lo público por naturaleza, para informar pero también para mantener informada a la comunidad, sobre malas prácticas denunciadas y tramitar de oficio, si es del caso, la denuncia respectiva. De igual manera, la Entidad participa en otros chats creados por periodistas, con el mismo objetivo.

También existe un chat de consulta exclusivo para las entidades sujetos de control, que atienden funcionarios de planeación y control fiscal, donde se pueden realizar consultas y atender requerimientos sobre la rendición de la cuenta y su plataforma.

Datos abiertos: con base en los requerimientos de Ley, la entidad pública la información de la entidad en la página nacional de datos abiertos en formato Excel, para que la ciudadanía tenga acceso a ella sin restricciones para su modificación, si lo requiere.

Información para la participación	Grupos de valor priorizados
	<ul style="list-style-type: none"> • Contraloría General de la Nación • Auditoría General de la República • Procuraduría General de la Nación • Entidades sujetos de control • Corporaciones • Grupos sociales • Comunidad • Público interno

Actividades programadas para el período 2022-2025

- Coadyuvar al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 que garantiza el derecho a la información y la transparencia de la gestión de la Entidad y a de lo estipulado en el capítulo V, artículos 17 y 18 de la Ley 2195 de 2022, relacionado con la “pedagogía para la promoción de la transparencia y la lucha contra la corrupción.
- La entidad publicará en los CERCOFIS, Cámaras de Comercio y Personerías de los municipios de su competencia, información física de sus sedes y horarios, datos de contacto, mecanismos de participación, noticias e información relevante de la Entidad.
- Realizar campañas de promoción de los espacios de participación ciudadana que ha dispuesto la Entidad, a través de los medios propios.
- Continuar con el boletín informativo virtual dirigido a concejales y veedores que se envía a través del correo electrónico con información de su interés, ampliando el público objetivo a los líderes jóvenes adscritos a la Entidad.
- Informar en tiempo real, a través de la página WEB y las Redes sociales, sobre la gestión que cumple la Entidad en temas de promoción de la participación ciudadana.
- Realizar una difusión previa en los medios propios de la Entidad, de los ciclos de auditorías programados para incentivar la denuncia ciudadana sobre malas prácticas en las entidades a auditar, con el fin de integrarlas a los ejercicios auditores.
- Realizar una amplia difusión de las audiencias públicas, foros, cumbres, auditorías articuladas, capacitaciones y demás iniciativas programadas con las entidades sujetos de control y veedores ciudadanos.

5.3 COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca, con el propósito de generar espacios adecuados para la participación e interacción con sus grupos de valor, ha establecido diferentes medios de comunicación: presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales los ciudadanos no sólo pueden acceder a la información de la entidad e interponer denuncias, sino que también pueden ser escuchados y atendidos de manera directa por la Entidad.

Así mismo, es a través de esta estrategia como se garantizará la participación ciudadana en diferentes momentos de la gestión de la entidad como la planeación, el ejercicio de su función de vigilancia y control, y la evaluación de sus resultados, como se mostrará a continuación.

Mecanismos de comunicación y contacto:

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
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 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
	Buzón		
Telefónico	Línea de atención al ciudadano	(57+2) 8880304	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Virtual	Sitio web/ SIA ATC	http://www.contraloriavalledelcauca.gov.co http://www.cdvc.gov.co	Permanente
	Facebook	https://www.facebook.com/ContralorValle	Permanente
	Twitter	https://twitter.com/ContralorValle	Permanente
	Instagram	@ContraloraValle	Permanente
	Correo electrónico	contactenos@contraloriavalledelcauca.gov.co participacionciudadana@contraloriavalledelcauca.gov.co	Permanente
Aplicación móvil	APP Valle Denuncia	Disponible en las tiendas virtuales de Apple y Android.	Permanente

Atención presencial: para la atención presencial a la comunidad, se ha dispuesto el Centro de Atención al Ciudadano y Control de la Información - CACCI – donde se brinda orientación y asesoría a los grupos de valor con respecto a los trámites y servicios que requieran y se realiza la radicación y registro de la correspondencia, asignado un número consecutivo que permite controlar, hacer seguimiento, asegurar y certificar la oportunidad en la recepción, envío y/o respuesta al requerimiento ciudadano. En el CACCI, (Ventanilla Única), se recibe información mediante correspondencia escrita, vía fax o electrónica, cada una de las cuales tienen la misma validez y reciben igual tratamiento por parte de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.

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. El CACCI de la Contraloría Departamental del Valle se encuentra ubicado 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 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 4:00 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 y eventos que desarrolla la Contraloría, hacer requerimientos y realizar denuncias, entre otros. Además del conmutador de la Entidad: (57+2) 8822488 – 8881891, atendido de lunes a viernes, en horario de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m., la Entidad ha dispuesto de una línea de atención única y exclusiva para el ciudadano, la cual es atendida en el mismo horario, por la Dirección Operativa de participación ciudadana.

Línea de atención al ciudadano (57+2) 8880304

Fax: (57+2) 8831099 - 8854067

Atención por medios virtuales: a través de medios virtuales, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, informa sobre su función y gestión día a día y promueve la participación ciudadana y la democracia en línea. La página WEB y las redes sociales de la Entidad son una herramienta más de recepción de denuncias y requerimientos ciudadanos, los cuales son debidamente tramitados al interior de la Entidad.

Adicionalmente, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es una de las pioneras en el diseño y puesta en marcha de la APP exclusiva para denuncias ciudadanas “Valle denuncia”, herramienta que le permite al ciudadano informar sobre presuntas irregularidades detectadas en las entidades públicas, directamente a la Entidad, adjuntando evidencia en formatos de texto, audio o video. Está disponible en los dos sistemas IOS y Android.

Cabe resaltar que tanto el sitio WEB de la Entidad, como la App y las redes sociales, no son sólo canales de información sino, sobre todo, de comunicación en doble vía con el ciudadano y demás grupos de valor; a través de ellos se reciben las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de los grupos de valor, las 24 horas al día, 7 días a la semana.

De igual manera, la Contraloría Departamental del Valle, promociona de manera permanente a través de medios propios, el correo electrónico institucional, el cual es atendido en primera instancia por personal vinculado a la alta dirección de la Entidad.

Correo institucional para denuncias y requerimientos ciudadanos:

contactenos@contraloriavalledelcauca.gov.co

Otros mecanismos de comunicación y participación:

De forma paralela la Entidad ha establecido otros espacios de interlocución con los vallecaucanos, tales como:

Encuestas: la Dirección Operativa de Participación Ciudadana aplica periódicamente encuestas dirigidas a los grupos de valor: sujetos de Control, Concejos Municipales, Asamblea Departamental y ciudadanos que interponen denuncias, con el propósito de medir el grado de satisfacción de estos públicos con la prestación de los servicios de control fiscal y atención de denuncias.

De igual manera, en dichas encuestas se ofrece un espacio para las observaciones e iniciativas de los encuestados, las cuales son comunicadas y tramitadas ante las áreas competentes, con el fin de mejorar el servicio.

Cabe resaltar también, que cada año, la entidad realiza una encuesta para construir con los aportes ciudadanos el Plan de formación ciudadana. De igual manera, anualmente se consulta con la ciudadanía a través de este mecanismo, los temas a incluir en los actos públicos de rendición de cuentas.

Así entonces, las encuestas virtuales se constituyen en una herramienta muy importante que le permite a la entidad vincular a sus grupos de valor en los procesos de planeación, ejecución y evaluación de su gestión.

Auditoría Articulada: La Dirección Operativa de Participación Ciudadana, bajo la coordinación de la Dirección de Control Fiscal, programa anualmente en el Plan de vigilancia y control fiscal, la realización de auditorías articuladas con la comunidad, como una estrategia que permite poner en relación directa a los equipos auditores de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca con los

veedores ciudadanos y demás actores de la sociedad, convirtiéndose en la herramienta primordial para garantizar su participación directa en la gestión fiscalizadora de la Entidad.

La dinámica consiste en convocar a distintas veedurías, organizaciones sociales, sindicales, JAL, JAC y CMJ, entre otras, relacionadas con la entidad sujeto de control a auditar, para que participen con sus denuncias y conocimientos técnicos, en la planeación y ejecución del ejercicio auditor.

Rendición de Cuentas: es un ejercicio permanente que realiza la Entidad a través de las herramientas anteriormente descritas como brindar permanente información sobre su gestión, abrir espacios para la permanente escucha y atención a los requerimientos y demandas ciudadanas, que culmina con encuentros entre la Entidad, representada en la actualidad por la Dra. Ligia Stella Chaves Ortiz y los grupos de valor, en espacios participativos propuestos por la Entidad, al menos una vez al año.

La Rendición de Cuentas es un ejercicio del control social a la administración, que la Contraloría promueve bajo las premisas de transparencia y mejoramiento continuo de su gestión.

Las audiencias de rendición de cuentas se planifican dando cumplimiento a la Guía de Rendición de Cuentas definida por la Entidad, la cual se ajusta a la normatividad vigente. Así mismo, se garantiza una amplia convocatoria y durante su desarrollo, se prevén espacios de interlocución directa con los asistentes. También se procura una difusión masiva del evento a través de los medios regionales y de las redes sociales propias.

	Grupos de valor priorizados
	<ul style="list-style-type: none"> • Entidades de control • Corporaciones • Sujetos de control • Grupos sociales • Comunidad. • Público interno
Comunicación para la participación	

Actividades programadas para el período 2022-2025

- Proponer el cambio de la línea de comunicación fija por una móvil que amplíe las posibilidades de comunicación, a través de herramientas como la mensajería y WhatsApp.
- Fortalecer las redes sociales de la Entidad para crear una sólida comunidad virtual en torno a la vigilancia de los recursos públicos y del patrimonio ambiental.
- Crear campañas de denuncia activa de la comunidad sobre aspectos específicos, por ejemplo: programa PAE, obras inconclusas, servicios de salud, etc. A través de medios propios.
- Promover de la Aplicación móvil “Valle Denuncia”.
- Poner a consideración el Plan de participación ciudadana y demás asuntos de interés ciudadano, a través de encuestas virtuales para ajustarlos a los requerimientos de los grupos de valor de la Entidad.
- Proponer la realización de al menos dos auditorías articuladas al año, fortaleciendo la convocatoria y los espacios de participación de la comunidad en ellas. Considerar la Política de juventud, como temática para ser trabajada de manera articulada con los CMJ.
- Revisar y ajustar la Estrategia de rendición de cuentas de la entidad para cumplir con la normatividad vigente.
- Promover audiencias públicas, foros, cumbres, etc. en los diferentes municipios, para promover encuentros directos con nuestros grupos de valor
- Realizar la medición de la satisfacción del cliente externo y la retroalimentación en procura de la mejora continua de los procedimientos.

5.4 FORMACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN

Las acciones programadas para este ítem están reseñadas en el Plan de formación al ciudadano. En el momento se está aplicando la encuesta que priorizará las temáticas propuestas de acuerdo con el interés de nuestros grupos de valor externos: concejales, personeros, veedores, jóvenes veedores, entre otros.

Por otra parte, para la vigencia 2022 la Entidad continuará con el Programa de formación de “Jóvenes veedores”, en el marco del cual se realizarán dos cursos de formación durante la presente vigencia:

- Jóvenes vigilando la democracia electoral
- ☐- Jóvenes vigilando la política pública de Juventud

Así mismo, la Contraloría realizará un curso de formación en control social para un público más amplio, conformado por miembros de sindicatos, JAL y JAC, del Valle del Cauca, entre otros.

También se ofrecerá a los periodistas del Valle, una capacitación especial en el Nuevo modelo de control fiscal, dictada por la Contralora Ligia Stella Chaves Ortiz, como representante directa de la Entidad ante este grupo de valor relevante para el establecimiento de una permanente y fluida relación con la comunidad vallecaucana.

	Grupos de valor priorizados
Formación para la participación	<ul style="list-style-type: none"> • Veedores • JAL, JAC • Consejos municipales de juventud –CMJ– • Plataformas juveniles • Periodistas • Sociedad civil organizada

5.5 ARTICULACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN

La Entidad renovará y fortalecerá los convenios ya establecidos con el ITRC y las Cámaras de Comercio de Buga y Tuluá, así como las relaciones iniciadas con la Secretaría de Desarrollo Social y Participación de la Gobernación del Valle y la Oficina de Transparencia de la misma Entidad Regional; todas ellas comprometidas con la promoción de la participación ciudadana y el fortalecimiento de una cultura de la transparencia.

De igual manera, se buscará fortalecer las relaciones con las Personerías, concejos municipales, consejos y plataformas juveniles, como instancias directamente relacionadas con la comunidad y las veedurías. Con ellas se trabajará de la mano en las convocatorias ciudadanas para fortalecer las iniciativas institucionales dirigidas a estos grupos de valor y en la identificación de otras organizaciones civiles que podrían vincularse y coadyuvar en la vigilancia y control de los recursos públicos y ambientales del departamento.

	Grupos de valor priorizados
Articulación para la participación	<ul style="list-style-type: none"> • Entidades gubernamentales relacionadas con la promoción de la participación ciudadana. • Corporaciones • Personerías • Veedurías • Sociedad civil organizada

Actividades programadas para el período 2022-2025

- Continuar y fortalecer la articulación con las Personerías de los 37 municipios sujetos de control de la Entidad, así como con las Cámaras de Comercio del Departamento, que son las entidades legalmente vinculadas con las veedurías ciudadanas, para emprender un trabajo conjunto de fortalecimiento y acompañamiento del control social y fiscal.
- Invitar a través de los medios propios, a las dependencias de la Gobernación del Valle y de los municipios que tienen como objetivo promover la participación ciudadana, a vincularse en la creación una sólida comunidad veedora en el Departamento.
- Establecer un vínculo estable con la Mesa de participación ciudadana del departamento.
- Acompañar a los CMJ en su función de veeduría y control social
- Gestionar un acercamiento sólido con la Red de apoyo a las veedurías, la cual está vinculada al Ministerio del Interior, para fortalecer este ejercicio en el Valle del Cauca.
- Establecer un convenio con la Secretaría de educación para la promoción de los contralores estudiantiles (Ley 2195 de Enero de 2022).

6. EJECUCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Plan de participación ciudadana 2022-2025, se materializará a través de las actividades programadas en los Planes de acción de los procesos P3 (Proceso de Comunicación pública), P4 (Proceso de Participación ciudadana) y P7 (Proceso de Gestión Humana - Escuela de capacitación); así como en las actividades programadas en el Plan de Formación ciudadana y el Plan de comunicaciones de cada vigencia.

ANEXO 1. INDICADORES Y METAS

Estrategias Ámbito de Atención	Actividades	Metas	Indicadores
A T E N C I Ó N	Revisar y ajustar los procedimientos de acuerdo con el Plan estratégico 2022-2025.	Procedimientos claros y efectivos.	Procedimientos revisados y ajustados
	Establecer la atención presencial para la atención de denuncias y requerimientos ciudadanos en la Entidad.	Punto de atención presencial de denuncias establecido.	Punto de atención presencial de denuncias funcionando.
	Definir un procedimiento claro y preferente para la atención de denuncias y/o requerimientos realizados en lenguas nativas (Decreto 1166 de 2016)	Procedimiento establecido	Procedimiento funcionando.
	Establecer la atención presencial preferente de personas en situación de discapacidad, estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta.	Procedimiento establecido	Procedimiento funcionando.
	Fortalecer el equipo encargado de atender los diferentes requerimientos ciudadanos.	Equipo suficiente y capacitado.	Equipo funcionando sin sobrecarga laboral.
	Instituir Mesas de trabajo semanales como mecanismo de control y economía procesal.	Realizar una mesa de trabajo semanal	Nº de mesas realizadas/Nº de semanas del mes.

Estrategias Ámbito de Atención	Actividades	Metas	Indicadores
	Socializar y aplicar la Guía del lenguaje ciudadano para la administración pública, definida por el DAFP- a todos los funcionarios de la Entidad.	Los funcionarios de la Contraloría departamental conocen y manejan la “Guía del Lenguaje ciudadano.	Comunicaciones de la entidad realizadas con lenguaje ciudadano.

Estrategias Ámbito de Información	Actividades	Metas	Indicadores
I N F O R M A C I Ó N	Coadyuvar al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y lo estipulado en la Ley 2195 de 2022, relacionado con la “pedagogía para la promoción de la transparencia y lucha anticorrupción”	La Contraloría pasa con nota excelente la revisión de la Procuraduría (Índice de transparencia)	Calificación de la Procuraduría por encima de 95%.
	La entidad publicará en los CERCOFIS, Cámaras de Comercio y Personerías de los municipios de su competencia, información de contacto y relevante sobre la Entidad.	Realizar folletos informativos impresos sobre la Entidad y socializarlos.	Folletos impresos sobre la Entidad socializados.

Estrategias Ámbito de Información	Actividades	Metas	Indicadores
I N F O R M A C I Ó N	Realizar campañas de promoción de los espacios de participación ciudadana que ha dispuesto la Entidad, a través de los medios propios.	La ciudadanía conoce los medios de comunicación y los espacios de participación que la Entidad brinda.	N° de campañas realizadas/N° de campañas programadas
	Continuar con el boletín informativo virtual para Diputados /Concejales con acceso directo a los informes de auditoría al finalizar cada ciclo. Envío a través de correo electrónico.	Realizar boletines periódicos	N° de boletines enviados/N° de boletines programados
	Informar en tiempo real, a través de la página WEB y las Redes sociales, sobre la gestión que cumple la Entidad en temas relacionados con la atención y promoción ciudadana.	Brindar continua información sobre las actividades cumplidas por la Dirección de participación ciudadana.	N° de boletines o notas enviadas/ N° de boletines o notas programadas
	Realizar una difusión previa en los medios propios, de los ciclos de auditorías programados para incentivar la denuncia ciudadana sobre malas prácticas en las entidades a auditar, con el fin de integrarlas a los ejercicios auditores.	Ciclos auditores anunciados previamente	Piezas gráficas publicadas/ piezas gráficas programadas
	Realizar una amplia difusión de las audiencias públicas, foros, cumbres, auditorías articuladas y capacitaciones programadas con entidades sujetos de control y veedores ciudadanos.	Amplia socialización	N° de campañas de difusión realizadas/N° de eventos realizados

Estrategias Ámbito de Comunicación	Actividades	Metas	Indicadores
C O M U N I C A C I Ó N	Proponer el cambio de la línea de comunicación fija por una móvil que amplíe las posibilidades de comunicación, a través de herramientas como la mensajería y WhatsApp.	Propuesta elevada a la alta Dirección	Línea WP funcionando
	Fortalecer las redes sociales de la Entidad para crear una sólida comunidad virtual en torno a la vigilancia de los recursos públicos y del patrimonio ambiental.	Redes sociales fuertes	Mayor número de seguidores en las redes sociales
	Crear campañas de denuncia activa de la comunidad sobre aspectos específicos como por ejemplo: programa PAE, obras inconclusas, servicios de salud, etc., a través de medios propios.	Realizar efectivas campañas de promoción de la denuncia ciudadana.	Campañas de denuncia realizadas/campañas de denuncia propuestas
	Promover de la Aplicación móvil “Valle Denuncia”.	Poner en marcha una efectiva campaña de promoción de la APP Valle Denuncia.	Campaña realizada.

Estrategias Ámbito de Comunicación	Actividades	Metas	Indicadores
C O M U N I C A C I Ó N	Poner a consideración el Plan de participación ciudadana y demás asuntos de interés ciudadano, a través de encuestas virtuales para ajustarlos a los requerimientos de los grupos de valor de la Entidad.	Planes y temas ajustados con las observaciones de los grupos de valor.	Encuestas realizadas/encuestas programadas
	Proponer la realización de al menos dos auditorías articuladas al año, fortaleciendo la convocatoria y los espacios de participación de la comunidad en ellas.	Proponer a la Alta Dirección la realización de dos auditorías articuladas para la vigencia 2021.	Auditorías articuladas puestas a consideración de la Alta Dirección en el 2021.
	Revisar y ajustar la Estrategia de rendición de cuentas de la entidad para cumplir con la normatividad vigente.	Actualizar y ajustar la Estrategia de rendición de cuantas.	Estrategia de rendición de cuentas ajustada.
	Promover audiencias públicas, foros, cumbres, etc. en los diferentes municipios, para promover encuentros directos con nuestros grupos de valor.	Encuentros periódicos directos con nuestros grupos de valor.	Encuentros realizados/encuentros programados

Estrategias Ámbito de Comunicación	Actividades	Metas	Indicadores
	Realizar la medición de la satisfacción del cliente externo y la retroalimentación en procura de la mejora continua de los procedimientos.	Mejora continua de los procedimientos, teniendo en cuenta la percepción de los grupos de valor externos.	Informe de satisfacción socializado cuatrimestralmente/ Informe de satisfacción realizado

Estrategias Ámbito de Formación	Actividades	Metas	Indicadores
FORMACIÓN	Ejecución del Plan de formación 2022	Plan de formación ciudadana ejecutado	Plan de formación ciudadana ejecutado

Estrategias Ámbito de Articulación	Actividades	Metas	Indicadores
A R T I C U L A C I Ó N	Continuar y fortalecer la articulación con las Personerías de los 37 municipios sujetos de control de la Entidad, así como con las Cámaras de Comercio del Departamento, que son las entidades legalmente vinculadas con las veedurías ciudadanas, para emprender un trabajo conjunto de fortalecimiento y acompañamiento del control social y fiscal.	Trabajar articuladamente con Cámaras de Comercio y Personerías. Si es viable, firmar convenios de cooperación.	N° de convenios firmados/N° de convenios programados.
	Invitar a través de los medios propios, a las dependencias de la Gobernación del Valle y de la Alcaldía de Cali que tienen como objetivo promover la participación ciudadana, a vincularse en la creación una sólida comunidad veedora en el Departamento.	Vincular a las comunidades de veedores al trabajo de la Entidad.	Comunidades de veedores vinculadas.
	Establecer un vínculo estable con la Mesa de participación Departamental.	Relación estable y productiva	Vínculo establecido
	Acompañar a los CMJ en su función de veeduría y control social.	Trabajo continuo con los CMJ	Acompañamiento en la función de veeduría a la política de juventud.

Estrategias Ámbito de Articulación	Actividades	Metas	Indicadores
	Gestionar un acercamiento sólido con la Red de apoyo a las veedurías, vinculada al Ministerio del Interior.	Contacto permanente con la Red de veeduría para procesos de formación.	Eventos realizados con la Red de apoyo a las veedurías.
	Establecer un convenio con la Secretaría de educación del Valle para el acompañamiento en el programa de contralores escolares (Ley 2195 de 2022)	Trabajo articulado para la puesta en marcha del programa de contralores escolares.	Convenio establecido

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Jenny Lagos Enríquez	Profesional Universitaria. Perfil comunicaciones	
Elaboró	Jenny Lagos Enríquez	Profesional Universitaria. Perfil comunicaciones	
Revisó	Andrés Fernando Saavedra Romero	Director Operativo de Participación ciudadana	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad presentamos para la firma.			