


|   |  |                             |                           |
|---|--|-----------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> | <b>CÓDIGO<br/>PRO-P3-30</b> | <b>PÁGINA<br/>1 DE 24</b> |
|   |  |                             | <b>VERSIÓN: 32</b>        |

## 1. OBJETIVO

Promover la participación de los grupos de interés de la Contraloría General de Santiago de Cali, de acuerdo con las políticas de Participación y Servicio al Ciudadano, mediante estrategias que fortalezcan el ejercicio del control social a la gestión pública, la atención de los requerimientos, las actividades de promoción y capacitación, para la cual se hace uso de los canales y/o mecanismos de participación ciudadana incluidos en el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, así como de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, fortaleciendo los canales de participación con los diferentes grupos de valor.

## 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las temáticas asociadas a la gestión institucional que requieran ejercicios de participación ciudadana incidente en la planeación de la Participación ciudadana y el Servicio al ciudadano, acorde con la normatividad vigente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”, Plan Estratégico, los estándares de calidad requeridos por las Normas ISO 9001:2015, hasta la evaluación y mejora del proceso.

## 3. DEFINICIONES


**Actuación Especial de Fiscalización:** Es una acción de control fiscal breve y sumaria, de respuesta rápida frente a un hecho o asunto que llegue al conocimiento de la Contraloría General de la República a través del Sistema de Alertas de Control Interno, o a cualquier órgano de control fiscal por medio de comunicación social o denuncia ciudadana, que adquiere connotación fiscal por su afectación al interés general, la moralidad administrativa y el patrimonio público (Artículo 76 Decreto 403 de 2020).

**Anónimo:** Es la denuncia, petición o queja, verbal o escrita, que una persona presenta ante la Contraloría General de Santiago de Cali, haciendo uso del derecho a proteger su identidad. Deberá ser respetuoso a, contener un relato preciso de los hechos o irregularidades objeto de la denuncia, petición o queja, con descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la misma, que ameriten credibilidad o que se encuentren soportadas en medios probatorios que permitan iniciar la acción de oficio.

**Atención al ciudadano:** disposición para escuchar y orientar al ciudadano en la atención de la petición que manifiesta ante la Entidad.

**Atención diferencial:** tratamiento para garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se diferencian por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital.

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

|   |  |                             |                           |
|---|--|-----------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> | <b>CÓDIGO<br/>PRO-P3-30</b> | <b>PÁGINA<br/>2 DE 24</b> |
|   |  |                             | <b>VERSIÓN: 32</b>        |

**Audiencia de control fiscal participativo:** Se entiende como el espacio abierto mediante el cual se convoca a la comunidad en general y/o actores involucrados, para analizar temas de competencia del ente de control fiscal, en la vigilancia del manejo de los recursos públicos articulando en ello el ejercicio del control social. En esta audiencia se pueden rendir informes por parte de la Contraloría General de Santiago de Cali y recepcionar quejas, peticiones y denuncias ciudadanas.

**Auditorías Articuladas:** Las Auditorías Articuladas son una estrategia del Control Fiscal Participativo, en la que representantes de la Sociedad Civil que conocen del asunto o tema a auditar, participan y apoyan el proceso auditor

**Canales de servicio:** medios a través de los cuales los ciudadanos pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRSD ante la Entidad.

**Ciclo de Servicio:** inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la Entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

**Capacitación:** Actividad programada para formar y generar capacidades a los miembros de las instancias de participación ciudadana de las diferentes comunas y corregimientos del Municipio de Santiago de Cali, a los integrantes de los sujetos o puntos de Control Fiscal y Contralores Escolares en aspectos relacionados con el control fiscal y control social, con el fin de contribuir a fortalecer su ejercicio de intervención en el proceso de control de la gestión municipal y de las Instituciones Educativas.

**Comités de vigilancia ciudadana:** Son una instancia autónoma de participación ciudadana que tiene como propósito ejercer el control ciudadano sobre los proyectos de alto impacto y por grupos de interés en la inversión del Estado a través de las entidades públicas o privadas que los ejecuten.

**Control Fiscal:** La vigilancia y el control fiscal son una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos, en todos los niveles administrativos y respecto de todo tipo de recursos públicos. La vigilancia de la gestión fiscal de los departamentos, distritos y municipios donde haya contralorías, corresponde a éstas en forma concurrente con la Contraloría General de la República. (Plan Estratégico CGSC 2020-2021).



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
3 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

**Control Social a lo Público:** Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

**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, por las veedurías o por cualquier ciudadano.

**Denuncia fiscal:** es la denuncia que adquiere connotación fiscal por su afectación al interés general, la moralidad administrativa y el patrimonio público, respecto de la cual en un plazo de seis (6) meses, la Contraloría General de Santiago de Cali informará al ciudadano acerca de los resultados obtenidos producto de sus investigaciones, adelantadas en el proceso auditor.

**Denuncia fiscal como Insumo:** corresponde a las repetitivas sobre un mismo tema o asunto, que podrán ser acumuladas bajo el mismo radicado de las que se estén atendiendo como denuncia ciudadana en el proceso auditor.

**Derecho de petición de información** y/o solicitud de información pública (Artículo 25 de la Ley 1712 de 2014). Es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Contraloría General de Santiago de Cali, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de Ley, en materia de reserva de documentos.


**Derecho de petición en interés general:** Es aquel cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.

**Derecho de petición en interés particular:** Es aquel mediante el cual cualquier persona, por si o por intermedio de apoderado, solicita de la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva.

**Derecho de petición:** Derecho y garantía constitucional que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o pedir copias de documentos no sujetos a reserva, y obtener una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos en la ley, mediante comunicación expresa de la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición sin que sea necesario invocarlo.

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

|   |  |                             |                           |
|---|--|-----------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> | <b>CÓDIGO<br/>PRO-P3-30</b> | <b>PÁGINA<br/>4 DE 24</b> |
|   |  |                             | <b>VERSIÓN: 32</b>        |

**Derechos de petición de consulta:** Es la solicitud de pronunciamiento sobre el parecer o dictamen de la Contraloría General de Santiago de Cali, en relación con un hecho o asunto de su competencia.

**Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

**Insumo en el proceso auditor:** denuncias recibidas que se acumulan bajo el mismo número radicado de las denuncias ciudadanas en trámite sobre el mismo asunto o tema. Los insumos que sean atendidos por el proceso auditor, se les debe dar el mismo trámite que a las denuncias ciudadanas.


**Participación Ciudadana:** La acción colectiva a través del actuar cooperativo de los ciudadanos, que redunde en mayor democratización de las sociedades, en el cumplimiento de los fines del estado en los países miembros y en elevar los niveles de confianza, legitimidad y credibilidad en las instituciones fiscalizadoras. (Definición OLACEFS).

**Peticiones:** Documentos que radica la ciudadanía y no constituyen denuncias o quejas, sino que son solicitudes tales como: conceptos, información, orientación, recomendaciones, etc.

**Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano:** Documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico. Esta herramienta unifica los criterios de atención que deben ser aplicados por todos los servidores de la CGSC y que deben ser aplicados de manera permanente en virtud del ejercicio de la misionalidad en el uso de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.

**Quejas:** Acción para dar a conocer una situación irregular en el cumplimiento de las funciones de las contralorías o contra funcionarios de las contralorías.

**Requerimiento Ciudadano:** Para efectos metodológicos de este procedimiento, un requerimiento es aquella solicitud presentada por una organización civil, una entidad pública o la comunidad en general, relacionada con una posible irregularidad en la ejecución de los programas definidos por la administración municipal y entes descentralizados, que abarcan los siguientes conceptos: Denuncias, Peticiones y quejas.

|   |  |                             |                           |
|---|--|-----------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> | <b>CÓDIGO<br/>PRO-P3-30</b> | <b>PÁGINA<br/>5 DE 24</b> |
|   |  |                             | <b>VERSIÓN: 32</b>        |

**Reclamo:** Expresión de la insatisfacción presentada a la organización por una persona natural o jurídica, relativa a sus productos o servicios.

**Servicios:** Actividades que pueden identificarse aisladamente, esencialmente intangibles, que proporcionan satisfacción y que no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes.

**Servicio al Ciudadano:** Conjunto de actividades dirigidas a ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporten a sus objetivos generando satisfacción y memoria positiva de la Entidad.

**SIPAC:** Herramienta informática que la Contraloría General de Santiago de Cali, que permite tener el manejo y el control de información de los requerimientos ciudadanos que la comunidad efectúa en este Organismo de Control a través de los diferentes canales con que cuenta, así como las actividades de promoción y divulgación que programa la entidad.


**Trámite:** conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

**Veeduría Ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. La vigilancia se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que, en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos. (Artículo 1º Ley 850 de 2003).

#### 4. CONDICIONES GENERALES

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano establecido mediante el CONPES 3785 de 2013, integra los procesos internos con la capacidad que tienen las entidades para atender a los ciudadanos, estableciendo la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano que tiene como propósito facilitar el acceso de las personas al ejercicio de sus derechos, mediante la prestación de los servicios que, para el caso particular, la Contraloría General de Santiago de Cali, ofrece en sus sedes y a través de distintos canales de atención.

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

|   |  |                             |                           |
|---|--|-----------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> | <b>CÓDIGO<br/>PRO-P3-30</b> | <b>PÁGINA<br/>6 DE 24</b> |
|   |  |                             | <b>VERSIÓN: 32</b>        |

La prestación del servicio al ciudadano en la CGSC, se realiza bajo los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas de sus usuarios. Las expectativas de los ciudadanos están fuertemente centradas en un servicio más ágil y eficiente, lo que necesariamente exige que se determinen los lineamientos, protocolos y parámetros de excelencia en el servicio que puedan ser implementados con enfoque de eficiencia- (Decreto 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).

El procedimiento de Participación Ciudadana se debe articular con la plataforma estratégica de la Contraloría, por cuanto los resultados que se obtengan de la implementación de las políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano serán como insumo para la planificación, el mejoramiento y/o decisiones de la gestión institucional. De igual forma, el procedimiento debe estar articulado con la normatividad vigente. En consecuencia, la Contraloría debe incorporar los resultados de la participación ciudadana en sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

Conforme a las definiciones descritas, la Contraloría General de Santiago de Cali, atenderá y resolverá los siguientes asuntos:

- Las peticiones en interés general y particular que toda persona tiene derecho a presentar de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política y el artículo 13 y siguientes de la Ley 1755 de 2015.
- Las denuncias que las veedurías o cualquier ciudadano pueden presentar de conformidad con el Artículo 69 de la ley 1757 de 2015.
- Las solicitudes de información sobre la acción de la Contraloría General de Santiago de Cali y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos de los artículos 13 y siguientes de la Ley 1755 de 2015.
- Las consultas escritas o verbales en relación con los asuntos a cargo de la Contraloría General de Santiago de Cali, sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo.
- Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
- Las quejas presentadas por el mal funcionamiento de los servicios propios de la Contraloría General de Santiago de Cali.
- Las denuncias que se interpongan ante la Contraloría General de Santiago de Cali contra los servidores públicos o particulares, en ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta.
- Los anónimos que se refieren a quejas, peticiones, o denuncias de competencia de la Contraloría General de Santiago de Cali y que cumplan con los requisitos establecidos.
- Cuando se reciba de ventanilla única una queja del cliente sobre un servidor público de la Contraloría General de Santiago de Cali, se debe tramitar en el formato **FOR-P3-55** denominado Formato de Quejas del Cliente e informar a la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario, para su seguimiento al igual que al Cliente externo de las acciones que adelantará este Ente de Control.
- Consultar en la página web de la entidad. [www.contraloriacali.gov.co](http://www.contraloriacali.gov.co), los documentos relacionados con la Contraloría General de Santiago de Cali, las normas que originan y definen sus funciones su naturaleza y estructura, los métodos, procedimientos, formularios

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*





**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
7 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

y sistemas para el trámite de los diversos asuntos, el organigrama y manual de funciones. Las solicitudes serán atendidas por las dependencias competentes, previa solicitud respetuosa, siguiendo el procedimiento señalado para un derecho de petición. Sin embargo, la petición se negará si se refiere a algunos documentos que la Constitución Política o la Ley prescriben como de carácter reservado.


- **Derechos de Petición de competencia de la Contraloría General de Santiago de Cali:** Que serán atendidos conforme a las condiciones de los mismos por las diferentes Direcciones Técnicas, oficinas de la Entidad o el Área de Control Fiscal Participativo.
- **Derechos de petición de información:** Las solicitudes serán atendidas por las dependencias competentes, previa solicitud respetuosa, siguiendo el procedimiento señalado para un derecho de petición. Sin embargo, la petición se negará si se refiere a algunos documentos que la Constitución Política o la Ley prescriben como de carácter reservado.
- **Desistimiento o retiro de la petición.** Continuar de oficio la actuación, siguiendo el procedimiento señalado para el trámite de requerimientos ciudadanos, si la considera necesaria la Contraloría para el interés público; cuando haya desistimiento y los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes que se adopte la decisión definitiva.
- **Acumulación de Trámites:** Acumular trámite en aquellos eventos en que una misma persona presente varios requerimientos de petición, denuncias o quejas que se refieran a las mismas o similares circunstancias de modo, tiempo o lugar, documentándose en una sola carpeta o expediente.
- Atender los clientes externos del proceso de Control Fiscal Participativo, ofreciendo la información adecuada sobre el trámite de los requerimientos ciudadanos, como también de las diferentes actuaciones de la Entidad con relación a los procesos misionales, atender los reclamos de los ciudadanos de los productos propios del área, conforme lo establecido en el procedimiento de la Oficina.
- Diligenciar el formulario electrónico en línea correspondiente al informe de rendición anual de la cuenta de la OCFP el cual se remite a la Auditoría General de la República.

## **5. REQUISITOS GENERALES**

Las actuaciones y trámites realizados dentro del procedimiento de recepción y trámite de peticiones, requerimientos, incluidas las denuncias ciudadanas, se presentarán en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, y obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto, adelantados o promovidos a través de la ventanilla única o por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la CGSC, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

Toda persona tiene derecho a relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública, identificarse ante las autoridades a través de medios de

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

|   |  |                             |                           |
|---|--|-----------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> | <b>CÓDIGO<br/>PRO-P3-30</b> | <b>PÁGINA<br/>8 DE 24</b> |
|   |  |                             | <b>VERSIÓN: 32</b>        |

autenticación digital o por cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes conforme a lo establecido en el Art. 5 del CPACA, reformado por la Ley 2080 de 2021.

Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá realizar sin ningún costo un registro previo como usuario ante la CGSC. Si así lo hace, la CGSC continuará la actuación por este medio. Las peticiones de información y consulta hechas a través de medios electrónicos no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía. El registro del que trata el presente artículo deberá contemplar el Régimen General de Protección de Datos Personales, conforme al Art. 54 del CPACA, reformado por la Ley 2080 de 2021

La recepción del requerimiento ciudadano se ciñe a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.

1. Designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, o su representante legal o apoderado si así lo decidiere voluntariamente, con su documento de identidad y dirección.
3. Objeto de la petición.
4. Razones en las que fundamenta su petición.
5. Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. Firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Debe verificarse que los requerimientos allegados por los medios establecidos en el numeral 8.2.1 del presente documento, en general, reúnan los requisitos antes referidos.

La Oficina de Control Fiscal Participativo elaborará un informe de gestión anual denominado INFORME DE GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, que permita conocer la cantidad, comportamiento y trámite de los requerimientos ciudadanos.

### Abreviaturas

|              |   |
|--------------|---|
| Art. / Arts. | Artículo / Artículos  |
| CGSC.        | Contraloría General de Santiago de Cali   |
| CPACA.       | Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011). |
| DORF.        | Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal de la CGSC                                      |
| D.L.         | Decreto Ley   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*





**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
9 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

|        |  |
|--------|--|
| FURAG. | Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión                                  |
| JAC.   | Junta de Acción Comunal  |
| JAL.   | Junta Administradora Local   |
| OAC.   | Oficina Asesora de Comunicaciones de la CGSC                                       |
| OAPNC. | Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad de la CGSC                  |
| OCFP.  | Oficina de Control Fiscal Participativo de la CGSC                                 |
| OSC.   | Organizaciones de la Sociedad Civil  |
| PAAC.  | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la CGSC                          |
| PGN.   | Procuraduría General de la Nación  |
| PVCFT. | Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial (Plan Estratégico CGSC 2020-2021). |
| SIPAC. | Sistema de Información de Participación Ciudadana de la CGSC                       |

## 6. RESPONSABILIDADES

La aplicación y el desarrollo de las actividades del procedimiento, es responsabilidad del jefe de la OCFP y el personal asignado al área.

## 7. FORMATOS

| Nº de Formato | Nombre del Formato  |
|---------------|---|
| FOR-P3-42     | Recepción de requerimientos ciudadanos verbales   |
| FOR-P3-55     | Formato de quejas   |
| ENC-P3-104    | Encuesta de satisfacción ciudadana-capacitación OCFP                                      |
| ENC-P3-171    | Encuesta de percepción audiencias ciudadanas  |
| FOR-P3-182    | Formato asistencia de actividades proceso de participación ciudadana                      |
| ENC-P3-192    | Encuesta de percepción auditorías articuladas   |
| ENC-P3-197    | Encuesta de satisfacción ciudadana frente a las peticiones y quejas                       |
| FOR-P3-205    | Formato asistencia de actividades de contralor escolar proceso de participación ciudadana |

## 8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

### 8.1 PLANEACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEL SERVICIO AL CIUDADANO

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
10 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

| RESPONSABLE                              | ACTIVIDAD                           | ACCIÓN  | TÉRMINO                     | PUNTOS DE CONTROL   |
|--|-------------------------------------|---|-----------------------------|---|
| Jefe OCFP y Servidores de la dependencia | 1.<br>Autodiagnóstico               | Aplicar en calidad de líderes, los Autodiagnósticos de las Políticas de Participación Ciudadana y de Servicio al ciudadano.   | Una vez al año              |   |
| Jefe OCFP y Servidores de la dependencia | 2.<br>Instrumentos de planificación | <p>Elaborar los siguientes instrumentos de planificación con los resultados del autodiagnóstico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Institucional de Participación Ciudadana: para su construcción de se realizará el diagnóstico de la participación ciudadana y se podrá tener como insumos los resultados del FURAG, así como los resultados de la tabulación y análisis de las encuestas que se apliquen en la ejecución de las actividades del Plan de Participación Ciudadana y del Servicio al Ciudadana. Las estrategias del Plan, deben estar articuladas con el Plan Estratégico de la entidad, en concordancia con la normatividad vigente.</li> <li>Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano: este instrumento podrá ser actualizado cuando se presenten cambios en los canales de atención, en los servicios y/o trámites, o por cambios normativos entre otros.</li> <li>Carta de trato digno al ciudadano: podrá ser ajustada o modificada cuando se presenten cambios en los canales de atención, en la prestación de los servicios y/o trámites o por cambios normativos.</li> <li>Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés de la entidad: se aplicará la metodología establecida para este fin definiendo criterios, parámetros y los elementos básicos para caracterizar cada usuario. Será actualizada cuando se requiera o identifiquen nuevos grupos de valor a caracterizar.</li> </ul> | Una vez al año              | Verificar la publicación de los documentos en la página web en términos de calidad y oportunidad. |
| Jefe OCFP y Servidores de la dependencia | 3.<br>PAAC                          | Participar en la construcción del PAAC, en los temas de competencia del proceso como la rendición de cuentas en cuanto a la convocatoria a la ciudadanía.   | Una vez al año              |   |
| Jefe OCFP y Servidores de la dependencia | 4.<br>Elaboración Planes de         | <p>Elaborar y/o ajustar los Planes de Acción de las Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación ciudadana y</li> <li>Servicio al ciudadano</li> </ul>   | Una vez al año o cuando sea |   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
11 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

| RESPONSABLE                              | ACTIVIDAD                         | ACCIÓN   | TÉRMINO                            | PUNTOS DE CONTROL   |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------------|---|
|  | Acción                            | <b>Nota.</b><br>Las acciones que se establezcan en estos planes, serán incluidas en el cronograma del proceso; su ejecución quedará consignada al interior del proceso P3 a través de las Actas de Coordinación y Seguimiento, como insumo para los informes que sea necesario realizar.   | necesario                          |   |
| Jefe OCFP y Servidores de la dependencia | 5.<br>Aprobación Planes de Acción | Enviar a la OAPNC, los planes de Acción relacionados en la actividad anterior, para su presentación y aprobación (en los casos que aplique) ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y posterior publicación en la página web de la CGSC.<br><b>Nota.</b><br>Los planes y documentos podrán ser sujetos de revisión y ajuste, por lo cual se enviarán para aprobación de ser necesario. | Una vez al año o cuando serequiera |   |
| Jefe OCFP y Servidores de la dependencia | 6.<br>Ejecución Planes de Acción  | Hacer seguimiento periódico a la ejecución de los planes de los puntos 2, 3 y 4, dejando registro en las reuniones del Comité de Coordinación y Seguimiento del área.  | Permanente                         | Verificar las Actas del Comité de Coordinación y Seguimiento del área en términos de calidad y oportunidad. |

## 8.2 EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEL SERVICIO AL CIUDADANO

### 8.2.1 RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ESCRITOS O VERBALES

Las solicitudes que se presenten ante la CGSC, podrán ser en interés general o particular. Éstas podrán formularse verbalmente o por escrito por cualquiera de los siguientes medios:

1. Personalmente: ventanilla única Contraloría, CAM piso 7º, Torre Alcaldía.

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
12 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

2. Telefónicamente: 6442000 – 644 20 00 Ext. 132.
3. Correo Postal: CAM Torre Alcaldía piso 7º.
4. Web mail: participaciudadano@contraloriacali.gov.co.
5. Por Internet: www.contraloriacali.gov.co.
6. Línea gratuita 018000220098.
7. Con ocasión de audiencias ciudadanas, foros o capacitaciones.

| RESPONSABLE              | ACTIVIDAD                                      | ACCIÓN   | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|--------------------------|--|--|---------|-------------------|
| OFCP y personal asignado | 1.<br>Requerimientos recepcionados por la OFCP | Enviar a la ventanilla única para su registro y radicación los requerimientos ciudadanos recepcionados, a través de los canales de comunicación de la entidad y con ocasión de las actividades de promoción.<br><br><b>Registro.</b><br>Los requerimientos que se reciban en forma verbal deben ser tramitados en el <b>formato FOR-P3-42</b> vigente “RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS VERBALES”.   | 2 días  |                   |
| Secretaria               | 2.<br>Requerimientos recibidos en Ventanilla   | ✓ Recibir de ventanilla única los requerimientos ciudadanos, verificar que los mismos tengan los datos básicos del peticionario y los anexos enunciados en el documento, radicarlos en el libro de registro de correspondencia y remitirlos de inmediato al jefe de área para la asignación y trámite respectivo.<br>✓ Clasificar los requerimientos ciudadanos: Petición, Queja, Reclamo y Denuncia, indicando si es un Derecho de Petición directo o indirecto (copia) o si se trata del reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario y proceder a asignarlo al Servidor Público que atenderá el mismo.<br><br><b>Nota.</b><br>En caso de que el Derecho de Petición no reúna los requisitos mínimos establecidos en la Ley (Art. 16 de la Ley 1755 de 2015) debe reportar a la Secretaría General para que se haga el filtro respectivo y se brinde la | 1 día   |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
13 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

| RESPONSABLE                 | ACTIVIDAD                          | ACCIÓN   | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL  |
|-----------------------------|------------------------------------|--|---------|--|
|                             |                                    | orientación en la ventanilla única al momento de la radicación.  |         |  |
| OCFP y Profesional Asignado | 3.<br>Clasificación Requerimientos | <p>✓ Clasificar los requerimientos ciudadanos, teniendo en cuenta el orden de prioridad señalado en el Art. 20 Ley 1755 de 2015 y en la Resolución N° 0100.24.03.20.009 del 3 de agosto del 2020, cuando se trate de atención a periodistas, en el ejercicio de su actividad y a las peticiones realizadas por niños, niñas y adolescentes, por tratarse de un derecho fundamental.</p> <p><b>Notas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es un reclamo del cliente, se revisa que tenga relación con algunos de los productos que tramita el área, verificando la existencia y pertinencia del mismo y se procede a dar traslado al Despacho.</li> <li>• Si con ocasión del reclamo el despacho ordena la reapertura del requerimiento, la OCFP adelantará el trámite indicado por el mismo y/o trasladará a la dirección técnica correspondiente según el caso. Los términos de la reapertura, se contarán a partir de la fecha de radicación del respectivo reclamo. El área competente deberá diligenciar el SIPAC hasta la culminación del mismo.</li> <li>• Si es una Queja, se verifica que haga referencia a un servidor público de la Contraloría General de Cali CGSC y se remite al competente.</li> <li>• <b>Acumulación de peticiones análogas.</b> Para las peticiones análogas de información, de interés general o de consulta que sean presentadas por más de diez (10) personas se podrán dar una única respuesta.</li> </ul> | 1 día   |  |
| Secretaria                  | 4.<br>Ingreso SIPAC                | <p>Ingresar los requerimientos en el aplicativo SIPAC y entrega al servidor público asignado para su trámite previa radicación en el Libro de Registro de Documentos Recibidos.</p> <p><b>Nota.</b><br/>En caso de peticiones análogas se debe asignar un único número de requerimiento en el aplicativo SIPAC, indicando en la</p>  | 2 días  | Verificar el ingreso al SIPAC en términos de calidad y oportunidad |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
14 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

| RESPONSABLE                                | ACTIVIDAD                      | ACCIÓN  | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|--|--------------------------------|---|---------|-------------------|
|  |                                | descripción del requerimiento que se trata de acumulación de peticiones, ingresando la información básica de un solo peticionario con su respectivo número de ventanilla única, documento de origen, ubicación geográfica y nombre del servidor público asignado.   |         |                   |
| Auditor/ Profesional Universitario/Técnico | 5.<br>Atención de fondo        | <p>Establecer si el requerimiento ciudadano puede ser atendido con respuesta de fondo por la OCFP o por otra área de la Entidad para lo cual, se procederá a su traslado o solicitar información para lo pertinente.</p> <p><b>Nota.</b><br/>Los requerimientos que no sean de competencia de la CGSC, deben ser trasladados a la entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción (Art. 21 del CPACA, modificado por la ley 1755 de 2015), informándole de este trámite al ciudadano.</p>   | 5 días  |                   |
| Auditor/ Profesional Universitario/Técnico | 6.<br>Trámite de las Denuncias | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informar al peticionario el trámite a seguir, con base en la norma expuesta, dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de la denuncia por la Entidad, indicándole además que puede hacerle seguimiento a su denuncia a través de la página web <a href="http://www.contraloriacali.gov.co">www.contraloriacali.gov.co</a> - haga su petición aquí- consulta su requerimiento, con el número relacionado en la respuesta.</li> <li>✓ Verificar en las direcciones técnicas si el asunto objeto de denuncia ya fue auditado o atendido por ésta, caso contrario procederá a solicitar información correspondiente a la entidad encargada de ejecutar los recursos y/o servicios, programar una visita si fuera el caso y/o realizar mesa de trabajo con la entidad involucrada, el peticionario y el contratista a fin de evaluar el caso y determinar si es viable que se subsane lo denunciado.</li> <li>✓ Cerrar el requerimiento mediante oficio en caso que la revisión de los elementos probatorios recaudados no evidencie los hechos denunciados por el peticionario, Trasladar la denuncia con los elementos probatorios recaudados al Proceso Auditor, Responsabilidad Fiscal o Entidad Competente, conforme al Art.</li> </ul> |         |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*





**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
15 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | ACCIÓN  | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----------|---|---------|-------------------|
|             |           | <p>70 de la Ley 1757 de 2015</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Informar por escrito al peticionario.</li><li>✓ Diligenciar el aplicativo SIPAC</li></ul> <p><b>Notas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el peticionario está denunciando la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala calidad de una obra ejecutada, el incumplimiento de un contrato, el desvío de recursos públicos, la ineficiente prestación de un servicio público, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, estos requerimientos en ningún caso pueden ser trasladados a la entidad objeto de denuncia y se deberá adelantar el trámite señalado en el Art. 70 de la Ley 1757 de 2015.</li><li>• En el oficio de traslado de la denuncia al proceso auditor se debe especificar si fuere el caso, lo siguiente:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Si el tema o asunto está siendo atendido bajo otro requerimiento por la Dirección Técnica a la cual se hizo el traslado, para lo cual se tendrá como insumo, al cual debe darse respuesta al igual que la denuncia ciudadana.</li><li>○ Si se trata de documentos allegados a la OCFP con posterioridad al traslado, frente a un Requerimiento Ciudadano ya recibido por la Dirección Técnica.</li><li>○ Si el asunto debe ser atendido por más de una dirección técnica, caso en el cual deberá darse una única respuesta al peticionario, cuya copia será enviada a la OCFP.</li><li>○ En todo caso, el Proceso Auditor emitirá la respuesta definitiva y de fondo a la denuncia y la enviará directamente al peticionario con copia a la oficina de Control Fiscal Participativo.</li></ul></li><li>• La OCFP deberá realizar el diligenciamiento del aplicativo SIPAC hasta el trámite de traslado. La(s) Dirección (es) Técnica (s), deberán alimentar el SIPAC desde el traslado hasta su culminación.</li></ul> |         |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
16 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

| RESPONSABLE                                    | ACTIVIDAD                        | ACCIÓN  | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|--|----------------------------------|---|---------|-------------------|
|  |                                  | <p><b>Registros.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de mesa de trabajo o documento similar donde se consigne la respuesta de fondo al peticionario.</li> </ul>   |         |                   |
| Auditor, Profesional / Universitario / Técnico | 7. Trámite de los Requerimientos | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atender los requerimientos ciudadanos que no correspondan a la definición de denuncia en los términos establecidos en el Art. 14 del CPACA, modificado por la Ley 1755 de 2015.</li> <li>✓ Atender las peticiones recibidas de autoridades públicas, en los términos especiales de ley.</li> <li>✓ Devolver al peticionario, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, para que la corrija o aclare conforme al Art. 19 del CPACA, modificado por la ley 1755 de 2015.</li> <li>✓ Requerir al peticionario, por una sola vez por escrito, cuando el requerimiento, esté incompleto o deba realizar una gestión a su cargo, para que lo amplíe, complemente o aporte los datos o documentos que sean del caso.</li> <li>✓ Trasladar como insumo a las Direcciones Técnicas, los requerimientos que hagan alusión a las presuntas irregularidades en la parte precontractual para que sean incluidos dentro de los procesos de revisión programados. (Art. 65 Ley 80 de 1993),</li> <li>✓ Trasladar, si procediere, a la Personería, Procuraduría, Defensoría del Pueblo o entidad competente a fin de garantizar el derecho fundamental de petición, cuando se observe que el requerimiento no es de competencia de la CGSC, ni cuenta con elementos de carácter fiscal.</li> <li>✓ Diligenciar el aplicativo SIPAC cerrando el requerimiento</li> </ul> <p><b>Notas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la petición está dirigida a un sujeto de control con copia a la CGSC, y el tema es de su competencia, se solicitará información a la entidad involucrada para determinar si requiere ser tramitado directamente en la OCFP o trasladarlo a la Dirección Técnica correspondiente, caso contrario se procederá a su cierre.</li> </ul> | 15 días |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
17 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | ACCIÓN  | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----------|---|---------|-------------------|
|             |           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el requerimiento es trasladado por competencia a una Dirección Técnica, se diligencian los campos del aplicativo SIPAC hasta el trámite de traslado y posteriormente la OCFP realizará el cierre del mismo después de remitida la respuesta al peticionario. En todo caso, el Proceso Auditor emitirá la respuesta definitiva y de fondo a la denuncia y la enviará directamente al peticionario con copia a la OCFP.</li><li>• En caso de que el peticionario haya enviado copia del requerimiento a distintas Entidades de Control y Dependencias de la Administración, la copia se toma como informativa y se procede a comunicar al peticionario que no es viable nuestra intervención, archivándose por improcedente y no se realizará seguimiento de la misma.</li><li>• Cuando se trate de un anónimo que se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables, se debe tramitar y la respuesta se publicará en la página web y cartelera principal de la Entidad por un término de cinco (5) días hábiles, en caso de no aportar dato de ubicación del peticionario. De no cumplir con los requisitos de identificación del sujeto y de los hechos, se procederá al archivo del requerimiento.</li><li>• En todos los casos se debe diligenciar el aplicativo SIPAC hasta su culminación.</li><li>• <b>Peticiones incompletas y desistimiento.</b> Cuando un requerimiento ciudadano radicado esté incompleto o el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, para que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley y pueda adoptarse una decisión de fondo, se requerirá al peticionario por una sola vez por escrito, dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación, para que amplíe, complemente o aporte los datos o documentos que sean del caso, en el término de un (1) mes. Además:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Se entenderá desistido el requerimiento cuando el peticionario no cumpla con lo solicitado, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga por un término</li></ul></li></ul> |         |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
18 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

| RESPONSABLE                                  | ACTIVIDAD                          | ACCIÓN   | TÉRMINO   | PUNTOS DE CONTROL |
|--|------------------------------------|--|---|-------------------|
|  |                                    | <p>igual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vencidos los términos sin que el peticionario haya cumplido con lo solicitado, la CGSC decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, conforme a lo establecido en el Art.17 de la Ley 1755 de 2015.</li> <li>● Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, este órgano de control fiscal podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que la nueva petición se subsane.</li> <li>● <b>Peticiones Entre Autoridades.</b> Cuando una autoridad formule una petición de información o de documento a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. Otros términos especiales: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En tratándose de Senadores y Representantes en ejercicio del control que le corresponde al congreso, la CGSC, dará cumplimiento a lo establecido en el Art. 258 de la Ley 5ª de 1992 dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibo.</li> <li>○ Si la solicitud de información es efectuada por la Defensoría del Pueblo, la CGSC, dará cumplimiento a lo establecido en Art. 15 de la Ley 24 de 1992, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la constitución lo disponga, en un plazo máximo de cinco (5) días siguientes a su recibo.</li> </ul> </li> </ul> |   |                   |
| Auditor, Profesional Universitario / Técnico | 8. Comunicaciones y notificaciones | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enviar citación para notificación personal a la dirección, número de fax o correo electrónico (notificación electrónica) que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, para que comparezca ala diligencia de notificación personal.</li> <li>✓ Notificar por aviso, cuando se desconozca la información sobre el</li> </ul>  | Permanente<br><br>Arts. 69, 56 del CPACA. modificado por Art. 10, |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO  
PRO-P3-30

PÁGINA  
19 DE 24

VERSIÓN: 32

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | ACCIÓN   | TÉRMINO          | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----------|--|------------------|-------------------|
|             |           | <p>destinatario o si no pudiese hacerse la notificación personal, que se remitirá a la dirección, número de fax o correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, o en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la CGSC, en ambos casos con copia íntegra del acto administrativo, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.</p> <p><b>Notas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las Comunicaciones y notificaciones se surtirán conforme lo establecido en los Arts. 68 y 69 del CPACA.</li><li>• En los requerimientos que el peticionario señale correo electrónico, una vez la OCFP le formule la correspondiente respuesta, se allegará a la carpeta del requerimiento el registro de este y corroborando que fue enviado correctamente.</li><li>• <b>Citaciones para notificación personal.</b> El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.</li><li>• <b>Notificación electrónica.</b> Podrá notificarse a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del Título III del CPACA. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda a la misma, hecho que deberá ser certificado por la CGSC.</li><li>• <b>Notificación por aviso.</b> Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad por el término de cinco (5) días. Igualmente, si no pudiese hacerse la</li></ul> | Ley 2080 de 2021 |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**


**PÁGINA  
20 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

| RESPONSABLE      | ACTIVIDAD                                   | ACCIÓN   | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|------------------|---|--|---------|-------------------|
|                  |   | <p>notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, ésta se hará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por medio de aviso que se remitirá a la dirección, número de fax o correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.</li> <li>• En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.</li> </ul> |         |                   |
| Auditor /Técnico | 9.<br>Encuesta de Satisfacción Ciudadana    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicar trimestralmente la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a las peticiones, quejas y denuncias, identificada con código ENC-P3-197, al 20% de los requerimientos cerrados a cargo de la OCFP.</li> <li>✓ remitir a la OAPNC un informe de la satisfacción del Cliente externo contentivo de los resultados obtenidos, después de consolidada la calificación obtenida en la vigencia, en el tiempo que establece la metodología.</li> </ul> <p><b>Nota.</b><br/>Una vez calculada la cantidad de requerimientos para aplicar la encuesta, frente al porcentaje determinado, el funcionario asignado deberá contactar al peticionario a través de los distintos canales de comunicación, logrando así el diligenciamiento de la respectiva encuesta.</p>  |         |                   |
| Jefe OCFP        | 10.<br>Control y Monitoreo de Procedimiento | Realizar mensualmente Control y Monitoreo al procedimiento en el Comité de Coordinación y Seguimiento.   |         |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



|   |  |                             |                            |
|---|--|-----------------------------|----------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> | <b>CÓDIGO<br/>PRO-P3-30</b> | <b>PÁGINA<br/>21 DE 24</b> |
|   |  |                             | <b>VERSIÓN: 32</b>         |

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----------|--------|---------|-------------------|
|             |           |        |         |                   |

### 8.2.2 ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y CAPACITACIÓN EN CONTROL SOCIAL

| RESPONSABLE  | ACTIVIDAD                   | ACCIÓN  | TÉRMINO    | PUNTOS DE CONTROL  |
|--|-----------------------------|---|------------|--|
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo                          | 1.<br>Cronograma            | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar cronograma de las actividades de promoción y capacitación para los veedores ciudadanos, miembros de las JAC, JAL, OSC y comunidad en general, en el año con la información necesaria.</li> <li>✓ Elaborar cronograma de capacitación y/o actividades para los Contralores Escolares, a realizarse en cada vigencia, atendiendo el Acuerdo No. 0398 de 2016.</li> <li>✓ Enviar dichos cronogramas a la Dirección Administrativa y Financiera, con el fin de garantizar los recursos humanos, tecnológicos y financieros.</li> </ul> <p><b>Nota.</b><br/>Estas capacitaciones deberán responder al control social, vigilancia de los recursos públicos y cuidado del medio ambiente, estableciendo canales de comunicación.</p> | Permanente |  |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo Profesionales designados | 2.<br>Ejecución actividades | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ejecutar la actividad programada para los veedores ciudadanos, miembros de las JAC, JAL, OSC y comunidad en general, preparar informe de las actividades realizadas.</li> <li>✓ Ejecutar la actividad programada para los Contralores Escolares.</li> <li>✓ Elaborar los registros y la evaluación a través de encuesta de satisfacción ciudadana – capacitación OCFP, identificada con el código ENC-P3-104, para medir el grado de satisfacción u observaciones que generen ajustes y modificaciones.</li> </ul> <p><b>Nota.</b><br/>La encuesta de satisfacción podrá ser realizada mediante la aplicación del</p>  | Permanente | Verificar la ejecución de las actividades de acuerdo a la programación |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
22 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

| RESPONSABLE                           | ACTIVIDAD                                | ACCIÓN   | TÉRMINO    | PUNTOS DE CONTROL |
|---------------------------------------|--|--|------------|-------------------|
|                                       |  | formato impreso o a través de formulario virtual.  |            |                   |
|                                       | 3.<br>Informes                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar informe de satisfacción del Cliente externo, una vez consolidada la calificación obtenida en la vigencia, en el tiempo que establece la Metodología, y remitir a la OAPNC.</li> </ul> Elaborar informe de la actividad programada para los Contralores Escolar   |            |                   |
| Secretaria y Profesionales designados | 4.<br>Actualización Directorios          | Actualizar el directorio de las organizaciones comunitarias, OSC, JAL, JAC, veedores con su respectiva dirección, teléfono y correo electrónico.   | Permanente |                   |
| Jefe OCFP, funcionarios designados    | 5.<br>Publicación en medios electrónicos | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enviar a la Oficina Asesora de Comunicaciones la información necesaria, previa revisión y aprobación del jefe de la oficina OCFP, cuando se requiera la publicación de contenidos en el portal WEB y redes sociales institucionales para la promoción de las actividades a cargo de la OCFP e información relacionada con la articulación del control social.</li> <li>✓ Mantener actualizada los contenidos que estén bajo su administración en el portal web institucional, de acuerdo con el esquema de publicación de información y acceso a la información pública.</li> </ul> <p><b>Nota.</b><br/>La Oficina Asesora de Comunicaciones publicará los contenidos después de ser aprobados por la OCFP, conforme a lo determinado en la política general de comunicación.</p> | Permanente |                   |

**8.2.3 AUDITORÍAS ARTICULADAS**

| RESPONSABLE   | ACTIVIDAD                                 | ACCIÓN   | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|---|---|--|---------|-------------------|
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo y Equipo de Trabajo | 1.<br>Identificación de temas y/o asuntos | Identificar temas y/o asuntos de interés o impacto para la comunidad, que puedan ser objeto de auditorías articuladas, tomando como insumo la información recepcionada a través de los mecanismos de participación ciudadana (audiencias ciudadanas, mesas de trabajo, iniciativas ciudadanas, atención de requerimientos, entre otros) e información generada por diferentes canales de comunicación. |         |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

| RESPONSABLE   | ACTIVIDAD   | ACCIÓN   | TÉRMINO  | PUNTOS DE CONTROL  |
|---|---|--|--|--|
|   |   | <p><b>Notas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La ejecución de las Auditorías Articuladas se realiza de manera coordinada con las Direcciones Técnicas.</li> <li>• Los principales criterios para la realización de las auditorías articuladas serán, entre otros, los siguientes: 1) Iniciativas Ciudadanas, 2) Impacto de la Entidad en la comunidad, 3) Entidades con Auditorías Articuladas de gran éxito realizadas anteriormente y 4) Entidades con un alto riesgo de corrupción.</li> </ul> <p><b>Registro.</b><br/>Actas de mesas de trabajo.</p> |  |  |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo                     | 2.<br>Presentación temas y/o asuntos                      | <p>Presentar al Contralor diferentes temas como propuesta de auditorías articuladas para su conocimiento y posterior socialización con el Proceso Auditor y, de este modo, establecer la pertinencia de ser incluidas en el PVCFT de la próxima vigencia o el aprobado.</p> <p><b>Registro:</b> Remisión propuesta y acta de mesa de trabajo con Proceso Auditor.</p>  |  |  |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo                     | 3.<br>Aprobación temas y/o asuntos                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir con el Proceso Auditor la inclusión de las propuestas de auditorías articuladas en el proyecto de PVCFT.</li> <li>✓ Presentar juntamente con el Proceso Auditor, al Comité Directivo, las propuestas de auditorías articuladas para su discusión y eventual aprobación e inclusión en el PVCFT de la Dirección Técnica correspondiente.</li> </ul> <p><b>Registro.</b> Acta de Comité Directivo.</p>  |  |  |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo y Equipo de Trabajo | 4.<br>caracterización y vinculación de la comunidad u OSC | <p>Identificar, caracterizar, convocar, socializar y vincular a la comunidad u Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), de acuerdo a la metodología definida para ello.</p> <p><b>Registro:</b> Listado de OSC, documento sobre la clasificación y caracterización de las OSC y comunidad en general, oficio o correo de convocatoria a OSC y</p>  | Cada vez que se realice una auditoría articulada | Verificar la caracterización y vinculación de la comunidad u OSC |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO  
PRO-P3-30**

**PÁGINA  
24 DE 24**

**VERSIÓN: 32**

| RESPONSABLE   | ACTIVIDAD                                     | ACCIÓN  | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL  |
|---|---|---|---------|--|
|   |   | Acta de Compromiso entre OCFP, OSC y Proceso auditor, que contenga como mínimo los aspectos descritos en la metodología de auditorías articuladas.  |         |  |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo y equipo de trabajo | 5.<br>Articulación con los ciudadanos y/u OSC | Realizar las acciones necesarias de articulación, que faciliten el trabajo sinérgico entre las organizaciones sociales o comunidad de manera individual y los equipos auditores, en procura de un trabajo articulado productivo, teniendo en cuenta que se cumplan los aspectos descritos en la metodología de auditorías articuladas para este componente, y atender las solicitudes que se puedan presentar en el desarrollo de la articulación entre Proceso Auditor y la OSC o comunidad.<br><br><b>Registro.</b> Actas de mesas de seguimiento.  |         |  |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo                     | 6.<br>Evaluación resultados                   | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Evaluar los resultados de la participación ciudadana en el desarrollo de la auditoría articulada, teniendo en cuenta los aspectos definidos en la metodología de auditorías articuladas, en la perspectiva de establecer lecciones aprendidas y aspectos clave a mejorar y/o potenciar el ejercicio de la articulación del Control Social al Control Fiscal.</li><li>✓ Aplicar la Encuesta de percepción Auditorías Articuladas, identificada con código ENC-P3-192. La encuesta de satisfacción podrá ser realizada mediante la aplicación del formato impreso o a través de formulario virtual.</li></ul><br><b>Registro:</b> Documento sobre la evaluación y análisis de esta. |         | Verificar la evaluación de resultados en términos de calidad |

**REVISADO:**  
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN,  
NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)

**APROBADO:**  
JEFE OFICINA CONTROL FISCAL  
PARTICIPATIVO (P3)

**FECHA DE IMPLEMENTACIÓN:**  
JUNIO 21 DE 2021

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*