



OFICINA DE CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

2018



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida! SC3895-1

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. MARCO NORMATIVO DE LA PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
5. ÁMBITOS TEMÁTICOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
6. GRUPOS DE INTERÉS PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA
7. FORTALECIMIENTO EN LA COBERTURA DE USUARIOS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE LA ENTIDAD
8. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS O MECANISMOS Y ESPACIOS VIRTUALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
9. PLAN DE APOYO



1. PRESENTACIÓN

La participación ciudadana debe entenderse como un medio para facilitar y democratizar la relación entre el Estado y la sociedad civil. En el Control Social los ciudadanos dejan de ser simples observadores para convertirse en protagonistas de la gestión pública, es decir activos, críticos y exigentes.

Para ello, es necesario promover una cultura política encaminada a formar a los ciudadanos y brindarles elementos que les permitan ir creando una actitud participativa, de indagación y de interés por la observación y comprensión de las actuaciones de la administración pública, el costo y la oportunidad de las decisiones de los servidores públicos, y el impacto que dichas decisiones tienen sobre la sociedad y su calidad de vida. Para la Contraloría General de Santiago de Cali es importante abrir espacios para que los ciudadanos intervengan y aporten en los procesos de toma de decisiones institucionales, como una forma de fortalecer los lazos de confianza e interacción entre los ciudadanos y la entidad.

Por ello, se plantea la estrategia de participación por medios electrónicos, reconociendo en la ciudadanía un aliado estratégico en el desarrollo institucional, desde la perspectiva de sus necesidades, como base para el ejercicio de los fines esenciales del Estado de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la

Constitución Política, así como la de facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan.

Esta propuesta se desarrolla teniendo como marco de referencia, los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, su manual, guías y lineamientos, en la que se reconoce la importancia e influencia de las tecnologías de la información (TI) para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos, y en especial, para el ejercicio de sus derechos a participar en la construcción de lo público en un ámbito colaborativo.

Dentro del modelo de operación de procesos que maneja la Contraloría General de Santiago de Cali, este documento se enmarca en el Objetivo 5.2 y 5.3 y la Estrategia 5 del Plan Estratégico de la entidad y la Oficina de Control fiscal Participativo (OCPF) se identifica como el Proceso P3, siendo un proceso misional y operativo. Entre sus funciones están: el trámite de requerimientos ciudadanos, la realización de actividades de promoción y capacitación, la facilitación de los medios para la atención oportuna y efectiva de acuerdo con los procedimientos y normatividad establecidos.

2. OBJETIVO

Promover y desarrollar espacios y mecanismos para facilitar la participación de la ciudadanía y el ejercicio del control social en los procesos de construcción de normatividad, formulación y seguimiento de políticas, planes y programas, proceso de rendición de cuentas y la solución de problemáticas particulares dentro de la gestión institucional, a través del uso de medios electrónicos.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

3. ALCANCE

- Identificar y caracterizar los espacios de participación ciudadana por medios electrónicos, incluyendo los relacionados con la toma de decisiones y la solución de problemas que afecten a sus grupos de interés.
- Caracterizar a los usuarios y grupos de interés de la CGSC
- Definir los procesos de participación ciudadana sobre la gestión de la CGSC que se van a implementar en la entidad con apoyo de los medios electrónicos.
- Establecer los espacios virtuales de participación ciudadana y sus estrategias para dichos procesos.

4. MARCO NORMATIVO DE LA PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

. Constitución Política de Colombia. Artículos 20, 23, 74 y 270.

. Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública

. Código Contencioso Administrativo Ley 1755 de 2015, Artículo 3, numeral 6, Artículo 5, Artículo 7, Artículo 8 y Artículo 77.

. Ley Estatutaria 1757 de 6 de julio de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

. 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 962 de 2005 o Ley Antitrámites de 2005. Artículo 6.

. Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Artículo 76.

. Decreto 19 de 2012. Decreto Antitrámites. Artículo 14.

. Decreto 2693 de 2012. Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, Artículo 6. Numeral 5.

Decreto 2573 de 2014 “se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

5. ÁMBITOS TEMÁTICOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

En el Manual de Gobierno en Línea, Versión 3.2, se incluye el componente “TIC para Gobierno Abierto” mediante el cual se busca que las entidades del sector público definan una Estrategia de Participación Ciudadana por Medios Electrónicos.

En este sentido, se establecen los criterios que orientan los procesos y actividades para el desarrollo de ejercicios de participación en línea a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente tanto al interior de las entidades, como con los ciudadanos y usuarios. Los ámbitos temáticos sobre los que se establecen estos criterios, están referidos a:

- Participación

- Alistamiento para la participación por medios electrónicos

Busca promover la participación a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma. Sus objetivos son:

1. Que la entidad elabore y divulgue el plan de participación por medios electrónicos.
2. Que la entidad habilite y divulgue los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación.
3. Que la entidad cuente con la capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea.
4. Que la entidad desarrolle acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios.

En este ámbito temático se incluyen los espacios de consulta para recibir aportes ciudadanos en la formulación de los planes, programas y proyectos de la entidad.

Así mismo, la ciudadanía cuenta con la facultad de propiciar actuaciones de vigilancia y control fiscal mediante las quejas o denuncias de casos concretos, que se reciben en cualquier momento por los canales establecidos para el efecto. Además de tener en cuenta los informes y observaciones de las veedurías ciudadanas que se organicen para adelantar vigilancia a la gestión, planes, programas, proyectos y recursos de la CGSC.

Consulta Ciudadana

A través de esta acción se busca conocer la opinión de los usuarios con respecto a una o más temáticas de interés público, promovidas por la entidad. Involucra los siguientes objetivos:

1. Habilitar los canales electrónicos para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios con respecto a los temas consultados.
2. Publicar los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios.

Toma de Decisiones

Busca involucrar a los usuarios en los procesos de toma de decisiones de la entidad.

1. La entidad habilita los canales electrónicos para involucrar a los usuarios dentro de procesos de toma de decisiones.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

2. La entidad recopila la información recibida de los usuarios e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.

. Colaboración

Mediante este ámbito temático se busca abrir espacios de participación en los procesos de construcción y/o actualización de las resoluciones de carácter misional que genera la Contraloría General de Santiago de Cali, y que afectan directamente a los ciudadanos, usuarios y clientes, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.

. Transparencia

Acceso a la información pública

Busca poner a disposición de los usuarios toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos. La entidad pública la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas, la mantiene actualizada y habilita mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.

Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas se concibe como una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

En este sentido se busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, haciendo uso de medios electrónicos, los cuales deberán estar habilitados de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias, y demás publicar los aportes de los usuarios en todas las etapas necesarias para la rendición de cuentas.

Datos Abiertos

Mediante esta estrategia se busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, para lo cual la entidad identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios y realiza actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos.

Para su ejecución, se debe disponer de canales virtuales a través de medios electrónicos como la página web, las redes sociales, el Buzón Virtual de Contacto y Sugerencias y la aplicación de un Sistema de Participación Ciudadana, entre otros.

Estos ámbitos temáticos están orientados a abrir espacios para construir colectivamente con la ciudadanía, en un ambiente colaborativo, soluciones a problemáticas tanto de la gestión interna, como del ámbito misional.

Son insumo para las actividades que se hagan en estos ámbitos temáticos, los datos abiertos que publique la entidad, en las diferentes secciones de la página Web institucional y cuyo inventario igualmente debe ser revisado y actualizado periódicamente



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

por las diferentes áreas de la entidad en coordinación con las oficinas de Comunicaciones, Informática y la Control Fiscal Participativo.

6. GRUPOS DE INTERÉS PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

De acuerdo con la caracterización de usuarios realizada por la Oficina de Control Fiscal Participativo en el 2015 y 2016, se pudo establecer que el medio electrónico más utilizado por los usuarios para interponer requerimientos ciudadanos es el correo institucional de la OCFP (participaciudadano@contraloriacali.gov.co) y con una menor participación están las Redes Sociales (Twitter y Facebook) y el buzón institucional del Portal Web Institucional de la CGSC:

7. FORTALECIMIENTO EN LA COBERTURA DE USUARIOS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la caracterización de usuarios y el balance de la participación en las actividades desarrolladas en la vigencia 2016, se identifica la necesidad de tomar acciones tendientes a ampliar la cobertura de los usuarios de los medios electrónicos de la Entidad.

En este sentido, y considerando que la Oficina de Comunicaciones es la dependencia que tiene a su cargo, la promoción y fortalecimiento del capital social que se vincula al control fiscal, dicha dependencia ejecutará una estrategia de comunicaciones que incluye dentro de sus actividades, el fortalecimiento de las competencias para el manejo de medios electrónicos por parte de los ciudadanos vinculados a las actividades de control fiscal participativo, promocionando el conocimiento y apropiación de los medios electrónicos de la CGSC, la creación de una comunidad virtual de control fiscal participativo, y la difusión de las actividades del control fiscal participativo a través de canales focalizados como emisoras de radio y mensajes de código cívico, entre otras.

Esta actividad contribuirá de manera transversal a impulsar el desarrollo de la estrategia de participación ciudadana por medios electrónicos en la Contraloría, y se incluye como una actividad de mejoramiento de la misma.

Así mismo, para el segundo semestre de 2015 al OCFP realizará una encuesta virtual para medir la participación ciudadana por medios electrónicos dispuestos en la página Web Institucional de la CGSC con el fin de definir cuáles de esos medios se deben fortalecer y cuales se deben promover más para facilitar su uso por parte de los ciudadanos y de esta manera conocer las necesidades y problemas en materia de acceso a los servicios electrónicos de la CGSC.

8. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

ESPACIOS VIRTUALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Contraloría General de Santiago de Cali cuenta con los siguientes canales virtuales para la interacción con la ciudadanía, a través de los cuales se desarrollarán los procesos de participación ciudadana en las diferentes temáticas establecidas en el presente documento.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

. Página Web

Es el espacio que la Contraloría General de Santiago de Cali ha dispuesto para que la ciudadanía interesada pueda obtener y conocer la información relacionada con la entidad. La información que se publica en este sitio atiende a los requerimientos definidos por el programa Gobierno en Línea y demás lineamientos del Estado colombiano.

. Micrositio: Participación Ciudadana

Se crea un acceso directo a la sección “Participación Ciudadana” de la Oficina de Control Fiscal Participativo - OCFP

Este contiene un índice con enlace directo a sección “Mecanismos de Participación y Participación Ciudadana” que a su vez muestra los enlaces a las secciones:

- o Qué es la Participación Ciudadana?
- o Actividades de Promoción
- o Actividades de Capacitación
- o Requerimientos Ciudadanos
- Denuncias, Peticiones y Quejas
- Encuesta de Satisfacción del Cliente Quejoso
- Informe Denuncias, Peticiones y Quejas
- o Normatividad
- o Por qué están inconformes los caleños
- o Plan Anual 2016
- o Caracterización de los usuarios
- Mapa georreferenciación caracterización x comunas
- o Canales de Atención al Ciudadano
- o Formato de recepción a requerimiento ciudadano verbal (formato para imprimir).
- o Estrategia de Participación por Medios Electrónicos

Enlace Estrategia de Participación por Medios Electrónicos

Se establece este espacio dentro de la sección de Participación Ciudadana con el fin de socializar a la ciudadanía el documento del Plan de participación

ciudadana por medios electrónicos, así como el proceso surtido en su construcción, consulta y avance en su ejecución.

. Página web – Sección “Servicio al Ciudadano”

Esta es una de las secciones principales de la página Web ajustada de acuerdo con los criterios de usabilidad del Manual Gobierno en Línea, con el fin de facilitar la búsqueda y el uso de los canales de interacción entre el ciudadano y la Contraloría.

En esta sección los ciudadanos pueden encontrar entre otros aspectos los siguientes:

- Sistemas de Información al Ciudadano
- o Aplicaciones para Servicio de Información al Ciudadano: SIPAC



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

SIPAC (Aplicación informática propietaria para la recepción y seguimiento de requerimientos ciudadanos - Online). Acceso directo a Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD):

o Aplicación Servicio de Información Interno:

SIA (Aplicación informática. Sistema Integral de Auditorías para ingreso y seguimiento de auditorías)

- Programas de Promoción y Divulgación
- Encuestas
- Documentos de Interés
- o ¿Qué es la contratación visible?
- o Pacto por la transparencia
- o Quejas y denuncias
- o Resolución de adopción del programa de contratación
- Preguntas Frecuentes
- Glosario
- Trámites y Servicios
- o Avisos y Notificaciones
- o Quejas denuncias y derechos de petición
- o Informe de peticiones, quejas y reclamos
- o Medición de la satisfacción de los usuarios
- Transparencia y acceso a la información pública
- o Estructura orgánica
- o Presupuesto
- o Normativa
- o Adquisiciones y Compras
- o Planes
- o Procedimientos y Lineamientos

- o Informes
- o Formulación participativa
- o Gestión Documental

Página Web – Sección “DENUNCIE”

A través de este link, los ciudadanos acceden al Sistema de Información de Participación Ciudadana – SIPAC, en el cual pueden registrar e interponer denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otras solicitudes.

. Página web – Micrositio para la Rendición de Cuentas

Desde la perspectiva del documento CONPES 3654 de 2010, los lineamientos que la entidad debe tener presentes para un adecuado ejercicio de rendición de cuentas se relacionan con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos y de los ciudadanos hacia la rendición de cuentas.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

El ciudadano puede encontrar en este espacio, información detallada sobre temas estratégicos y presupuestales además de planes, programas y proyectos sobre los cuales puede indagar, cuestionar o pedir aclaraciones.

. Correo electrónico: comunicaciones@contraloriacali.gov.co

Canal dispuesto como el mecanismo para las consultas a la ciudadanía en los temas de la estrategia de participación por medios electrónicos.

Este correo estará disponible con dos propósitos: i) para hacer la convocatoria a los grupos de interés y usuarios de la entidad, con el fin de invitarlos a participar en las diferentes actividades de la estrategia, ii) para recibir los aportes de la ciudadanía en cada una de las temáticas desarrolladas, y iii) para interactuar con los medios de comunicación.

. Correo electrónico institucional: participaciudadano@contraloriacali.gov.co

Canal alternativo para la comunicación con el ciudadano, así como la interposición de solicitudes, peticiones, quejas y denuncias.

. Correo electrónico despacho: contralor@contraloriacali.gov.co

Canal alternativo para la comunicación directa entre el ciudadano y el señor Contralor General de Santiago de Cali, así como para la interposición de solicitudes y denuncias.

. Redes sociales:

A través de las redes sociales Facebook, Twitter y Canal YouTube, los ciudadanos acceden a la información de la entidad y se les brindan espacios interactivos para que presenten sus opiniones o consultas respecto a los temas de su interés.

- Las redes sociales permiten enfatizar en los temas que los ciudadanos desean conocer.

- A través de ellas se generan espacios interactivos que le permiten a la entidad dar cuenta de sus actividades.

- Permiten responder en tiempo real.

- Permite conocer el perfil de usuarios de la entidad para así mismo dar respuestas adecuadas a las consultas.

- Se convierten en un espacio de servicio al cliente.

- Permiten conocer que acciones de la entidad están teniendo los mejores resultados.

oTwitter @ContraloriaCali

oFacebook: <https://www.facebook.com/contraloriageneraldecali>

oYouTube: <http://www.youtube.com/user/contraloriacali2012>

. Noticias

Una herramienta de información, a través de la cual se difunden noticias, campañas y contenidos relacionados con la gestión institucional y del Contralor general de Santiago de Cali.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

Este medio permite la presentación de contenidos y aporta información actual y relevante sobre la entidad, noticias de interés, testimonios, acciones de capacitación y beneficios, entre otros datos relevantes. Está incluida en el micrositio “Actualidad”. También es útil para divulgar y promover la participación de la ciudadanía en las actividades de consulta ciudadana que se realicen.

. Espacio virtual de Rendición de Cuentas

Se publica el informe de rendición de cuentas dentro del contenido informativo de la Sección “Actualidad” para que el ciudadano tenga acceso a dicha información de acuerdo a la Ley de Transparencia y a los lineamientos de Gobierno Abierto y la Estrategia GEL.

. Otros medios

Con el fin de lograr una mayor cobertura en la difusión de las actividades previstas en esta estrategia que se refleje en un mayor número de ciudadanos participantes en las mismas, se podrá combinar la divulgación con otros medios como la radio, televisión, comunicados de prensa, blogs, y mensajes de código cívico.

9. PLAN DE APOYO

El desarrollo de las diferentes actividades de la estrategia en cada una de las temáticas previstas, se realizará siguiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Gobierno en Línea 3.2, incluyendo al menos las siguientes fases:

Convocatoria: Publicación de los temas objeto de consulta ciudadana y convocatoria a participar en el proceso.

Consulta: Apertura de espacios y canales para recibir los aportes ciudadanos

Realimentación y resultados: análisis e incorporación de los resultados de la consulta y publicación del documento o producto final.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co