



## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI  
OFICINA DE CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO

SANTIAGO DE CALI  
2022

## INTRODUCCIÓN

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.

La Contraloría General de Santiago de Cali ha definido los mecanismos básicos para lograr un mejoramiento en los servicios que presta a sus clientes y a los ciudadanos en general, así como para asegurar que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la comunidad, haciendo énfasis en los servicios encomendados en su misión, la cual hace parte del Plan Estratégico Institucional 2020-2021 “Control transparente y efectivo, mejor gestión pública” y específicamente en su eje estratégico “*relación efectiva entre el control fiscal y el control social*”.

La política de Participación Ciudadana enmarcada en la dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, busca la adopción e implementación de prácticas e instrumentos para agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades que fomente y facilite la participación ciudadana en las fases de planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas con el fin de fortalecer la relación del Estado-Sociedad y así generar mayor valor a lo público.

En la construcción del Plan de Participación Ciudadana participaron activamente los funcionarios de la Oficina de Control Fiscal Participativo y servidores públicos de la entidad, también, se tuvieron en cuenta las recomendaciones y sugerencias recibidas por algunos ciudadanos que asistieron a las diferentes actividades de promoción y capacitación realizadas por la entidad, a través de las encuestas de percepción ciudadana; así mismo, con base en los temas de interés identificados por la ciudadanía y grupos de valor en la consulta realizada en la página Web de la entidad. Lo anterior, siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

## 1. MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 42, 45, 74, 79, 88, 95, 103, 270, 297, 307, 311, 318, 321, 330, 342, 369, 375, 376, 377 y 378.

### LEYES

Ley 134 de 1994. “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.

Ley 190 de 1995. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.

Ley 393 de 1997. “Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política”.

Ley 472 de 1998. “Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”.

Ley 489 de 1998. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1474 de 2011. “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 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

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

Ley 1952 de 2019. “Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”, establece como deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de petición.

## DECRETOS

Decreto 2232 de 1995. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.

Decreto 2623 de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

Decreto 19 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

Decreto 2573 de 2014. “Por el cual 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”.

Decreto 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1081 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.

Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Decreto 270 de 2017. “Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación”.

Decreto 1499 de 2017 y Manual Operativo MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Decreto 612 de 2018. “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.

Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho 1069 de 2015, en el artículo 2.2.3.12.14 estableció que, a más tardar, el 30 de enero de 2017, las Autoridades implementarán o adecuarán los mecanismos internos que permitan el cumplimiento de las disposiciones para la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

## ACUERDOS

Acuerdo No. 0398 de 2016 “Por medio del cual se crea la figura del Contralor (a) Escolar en las instituciones educativas oficiales (IEO) del Municipio de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones”.

## RESOLUCIONES

Resolución No. 0100.24.03.19.012 mayo 9 de 2019 "Por medio de la cual se establece el reglamento interno para la atención de denuncias en control fiscal, quejas, reclamos y en general, las distintas modalidades del derecho de petición presentadas al interior de la Contraloría General de Santiago de Cali”.

Resolución No. 0100.24.03.20.009 del 3 de agosto del 2020 que modifica y adiciona los artículos 11, 18 y 36 de la Resolución No. 0100.24.03.19.012 de mayo 9 de 2019.

Resolución No. 0100.24.03.17.009 del 13 de junio de 2017, por la cual se adopta el Plan de Acción de Gobierno en Línea 2017 – 2019.

## CONPES

Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.

Conpes 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

## POLITICAS, LINEAMIENTOS Y MANUALES

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Metodología Auditoría Articulada.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN

### 2.1 OBJETIVO

Fortalecer la participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal que adelanta la Contraloría General de Santiago de Cali, involucrando de forma activa a los grupos de interés en el control social a lo público, a través de:

- La atención de los diferentes requerimientos y denuncias ciudadana.
- La promoción de espacios de capacitación que fortalecen las habilidades y capacidades ciudadanas en el ejercicio del control fiscal.
- El aumento del impacto de las auditorías articuladas como estrategia participativa.
- El fortalecimiento de los diferentes canales de comunicación y atención, por medio de los cuales se contribuye a mejorar y garantizar el contacto con los ciudadanos.

### 2.2 ALCANCE

La ejecución del presente plan involucra a los servidores públicos y contratistas de la Contraloría General de Santiago de Cali, en especial de la Oficina de Control Fiscal Participativo quienes permanentemente se relacionan con sus grupos de valor con el propósito de fortalecer los mecanismos y canales de comunicación dispuestos para promover una participación ciudadana activa, responsable e incluyente.

Lo anterior, en armonía con el Plan Estratégico Institucional 2020-2021 “Control transparente y efectivo, mejor gestión pública” y su eje estratégico relación efectiva entre el control fiscal y el control social, que tiene como objetivo promover una mayor cercanía del ente de control con la comunidad caleña con objetivos focalizados y fundamentados en la transparencia, por ser la ciudadanía la beneficiaria directa de la inversión y el gasto público.

## 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

### 3.1 DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

Para la Contraloría General de Santiago de Cali lo más importante es garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.

2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbales o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

La Contraloría General de Santiago de Cali, tiene a disposición de la comunidad distintos canales de comunicación y atención, por medio de los cuales se contribuye a mejorar y garantizar el contacto de los ciudadanos y su participación activa en el ejercicio del control fiscal.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de 1991.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que presten sus servicios en la Contraloría General de Santiago de Cali.
8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### **3.2 DEBERES DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES**

Contribuye a una buena prestación de los trámites y servicios, el que conozcan y practiquen deberes como:

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

**Parágrafo.** El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular.

Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

## 4. ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

### 4.1 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CGSC

**Denuncia en control fiscal:** 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, presentada por las Veedurías o cualquier ciudadano.

**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.

**Derecho de petición y/o solicitud de información pública:** Es aquel que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública 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.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición y/o solicitud por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.



**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 sí 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.

**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.

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

**Quejas:** Acción para dar a conocer una situación irregular en el cumplimiento de las funciones que competen a la Entidad o contra los servidores públicos adscritos a la misma.

**Reclamo:** Expresión de la insatisfacción o controversia presentada a la Organización por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos y servicios ofrecidos y liberados por la Entidad.

**Recursos:** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Título III, Capítulo VI del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículos 74 a 82 ibídem y demás normas concordantes

**Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**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 y decepcionar quejas, peticiones y denuncias ciudadanas.

**Auditorías Articuladas:** Las Auditorías Articuladas son una estrategia del Control Fiscal Participativo, mediante la cual los ciudadanos (de manera individual o a través de sus organizaciones - Organizaciones de la Sociedad Civil), y/o entidades públicas o privadas, que cuenten con el conocimiento técnico, experticia, experiencia y/o competencias especializadas sobre el tema a auditar, se involucran activamente en procesos de auditoría, en un trabajo conjunto con el equipo de auditores, proporcionando y/o acopiando información, aportando su conocimiento para el análisis temático y apoyando el trabajo con usuarios de los programas o servicios evaluados.

**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.

## 4.2 MEDIOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

La Contraloría General de Santiago de Cali, dispone de diferentes medios y canales de comunicación para la ciudadanía; igualmente, para la socialización oportuna de los resultados del control fiscal y las actividades de promoción y capacitación en control social.

**Ventanilla Única:** Ubicada en el Centro Administrativo Municipal – CAM, Torre Alcaldía, piso 7, horario de atención lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5: 30 p.m.

**Atención Telefónica:** PBX 602- 6442000 Ext. 132 en Cali y desde cualquier parte del país a la línea gratuita 01-8000-220098.  
Línea WhatsApp: 3126619322.

**Atención Virtual o Medios Electrónicos:**  
Página Web: [www.contraloriacali.gov.co](http://www.contraloriacali.gov.co)  
Correos electrónicos:

ventanillaunica@contraloriacali.gov.co  
participaciudadano@contraloriacali.gov.co  
contralor@contraloriacali.gov.co  
notificacionesjudiciales@contraloriacali.gov.co  
comunicaciones@contraloriacali.gov.co  
contralorescolar@contraloriacali.gov.co

**Preguntas, quejas y denuncias:** [www.contraloriacali.gov.co/sipac/](http://www.contraloriacali.gov.co/sipac/)

**Redes Sociales:**

Twitter: @ContraloriaCali  
Facebook: contraloriageneraldecali  
Instagram: contraloriacali

**Código postal:**

- Sede Principal: Edificio Centro Administrativo Municipal CAM, Torre Alcaldía - Avenida 2 Norte No. 10-70, Piso 7.
- Sede: Edificio Torre EMCALI - Avenida 2 Norte No. 10-70, Piso 16.
- Sede: Edificio Fuente de Versalles - Avenida 5AN No. 20-08 Piso 5 y 7. Santiago de Cali - Valle del Cauca - Colombia.

**Horarios de atención:**

**Lunes a jueves**

Mañana: 7:30 a.m. a 12:30 p.m.  
Tarde: 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

**Viernes**

Mañana: 8:00 a.m. a 12:30 p.m.  
Tarde: 1:30 p.m. a 5:00 p.m.



**Garantizamos el servicio a la ciudadanía:**

Para evitar desplazamientos, gestiona tus solicitudes a través de nuestro canal virtual de atención al ciudadano:

[www.contraloriacali.gov.co/sipac](http://www.contraloriacali.gov.co/sipac)

La radicación de correspondencia la podrás gestionar a través del correo electrónico

[ventanillaunica@contraloriacali.gov.co](mailto:ventanillaunica@contraloriacali.gov.co)

Otras líneas de atención:

WhatsApp: (57) 312 661 9322

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

## 5. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD

### 5.1 FURAG/AUTODIAGNÓSTICO

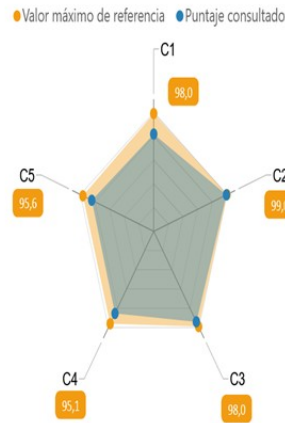
En cuanto al diligenciamiento en el aplicativo FURAG - MECI, donde se califica preguntas en referencia a la identificación de grupos de valor y sus características, respuesta que la entidad da a las solicitudes, plan anticorrupción y atención al ciudadano, canales de atención, resultados de la participación de los grupos de valor, retroalimentación a la ciudadanía sobre resultados de participación, rendición de cuentas, satisfacción de grupos de valor, divulgación de información en el proceso de rendición de cuentas y acciones de diálogo implementados, se pudo determinar que la Contraloría cumple con la Política de Participación de Ciudadana, pero requiere de implementar acciones orientadas a la atención de personas con discapacidad, derechos de los adultos mayores, de niños, niñas, mujeres embarazadas, etnias, afro, entre otros.

En el FURAG 2021, los resultados del índice de desempeño de la Contraloría General de Santiago de Cali para la vigencia 2021 fueron de 89.5 puntos, con un promedio de grupo par de 73,3 puntos.



RESULTADOS FURAG 2021  
 CONTRALORIA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

I. Índices de desempeño de los componentes MECI



Dimensión	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
C1: CONTROL INTERNO: Ambiente propicio para el ejercicio del control	81,0	98,0
C2: CONTROL INTERNO: Evaluación estratégica del riesgo	98,2	99,0
C3: CONTROL INTERNO: Actividades de control efectivas	93,1	98,0
C4: CONTROL INTERNO: Información y comunicación relevante y oportuna para el control	84,5	95,1
C5: CONTROL INTERNO: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	83,6	95,6

Nota1: Para las consultas por entidad el puntaje máximo corresponde al puntaje máximo del grupo par, para las demás consultas corresponde al puntaje máximo general.

Nota2: Para los Concejos y Personerías de municipios de categorías 5 y 6, las secciones II, III y IV no aplican.

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

## Autodiagnóstico Política de Participación Ciudadana

Se diligenció el autodiagnóstico de gestión de la Política de Participación Ciudadana con corte a 30 de abril de 2022, dando como resultado una calificación total de 98,0 teniendo en cuenta que esta política cumple con las siguientes actividades:

- Se tienen identificados los grupos de interés, quienes participaron por su idoneidad en las auditorías articuladas y en las demás actividades de promoción y capacitación de la Entidad.
- Se cuenta con los siguientes canales de comunicación, tanto presenciales como electrónicos a través de los cuales se promueve la participación ciudadana: Ventanilla Única, audiencias ciudadanas, foros, capacitaciones y atención personalizada al peticionario, correos electrónicos, página web, Sipac, vía telefónica, WhatsApp y las redes sociales (Facebook, twitter e Instagram).
- El equipo de la OCFP como área misional ha sido capacitado para adelantar la planeación de la participación ciudadana, definidas las actividades a desarrollar a través de las cuales se interactúa con la comunidad. Así mismo, se apoya en distintas áreas con la asignación de los recursos necesarios y su promoción.
- Se ha desarrollado el cronograma de actividades de promoción y capacitación: Audiencias ciudadanas, auditorías articuladas, capacitación de veedores, capacitaciones a contralores escolares y a la comunidad en general.

- Existe una metodología en auditorías articuladas, a través de la cual se desarrollan las mismas y para las demás actividades de la Oficina de Control Fiscal Participativo se tiene en cuenta el procedimiento y la normatividad vigente.
- Se priorizan temas que sean de impacto para la ciudadanía, de acuerdo con el registro de las denuncias, requerimientos ciudadanos allegados al área y el consolidado de las encuestas vigentes.
- Se aplican encuestas de satisfacción ciudadana, frente a las audiencias ciudadanas, auditorías articuladas, rendición de cuentas, capacitación y atención de requerimientos.
- La entidad dispone de una metodología para realizar la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés, al igual que el formato de encuesta para la recolección de información, en físico y en formulario digital.

Por lo anterior, en la implementación de la Política de Participación Ciudadana se ha alcanzado la meta del 98% por cuanto no se ha recolectado suficiente información para la desarrollar la caracterización de usuarios.

## 5.2 PESTEL

Por otra parte, al realizar el análisis del contexto estratégico de la entidad por procesos, mediante la herramienta PESTEL (instrumento de planificación estratégica), se puede determinar mediante Matriz DOFA las siguientes debilidades y fortalezas del Proceso de Participación Ciudadana:

### Debilidades:

- El inadecuado e inoportuno diligenciamiento del aplicativo SIPAC, induce a información errónea a quien la solicite.

### Fortalezas:

- La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) da estricto cumplimiento a la Ley 1755 y 1757 de 2015, Ley 1437 de 2011 y el Decreto Presidencial 491 de 2020 (artículo 5° ampliación de términos del derecho de petición) que rige el trámite de Derecho de Petición, debido al personal idóneo que en su actuar demuestra compromiso y profesionalismo, generando confianza en las partes interesadas.
- La articulación entre el Proceso de Participación Ciudadana con el Proceso Auditor, a través de las Auditorías Articuladas, permite profundizar en los temas que generan impacto para la comunidad, dando de este modo cumplimiento al eje estratégico No. 3. “Relación efectiva entre el control fiscal y el control social”.
- La OCFP cuenta con sistemas de información y canales de comunicación como el correo institucional, línea telefónica, redes sociales, ventanilla única,



entre otros, permitiendo una comunicación efectiva entre las partes interesadas y la Entidad para interponer las diferentes peticiones.

- En cuanto al tema digital, la O.C.F.P. cuenta con un sistema de información de Participación Ciudadana (SIPAC), que permite ingresar todos los requerimientos que llegan a la Entidad y así poder realizar el seguimiento de los mismos tanto por los funcionarios como por la comunidad en general, con indicadores, que evidencian los que son atendidos directamente por la O.C.F.P., los trasladados al Proceso Auditor o Responsabilidad Fiscal, los que se encuentran en trámite y cerrados al final del periodo y permitiendo discriminar los canales de comunicación por donde ingresaron.
- El autocontrol que cada funcionario realiza de los requerimientos que tiene a cargo, el cual incluye estar atento de los términos de ley y que la respuesta final contenga el desarrollo de cada uno de los puntos que el ciudadano ha solicitado.

### 5.3 OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo con los resultados reportados por la Oficina de Control Interno frente a las recomendaciones propuestas de **“Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)”**, se tramitó ante la Oficina de Informática el ajuste en el aplicativo SIPAC en el cual se agregó un ítem (**Denuncia conflicto de intereses**) en el formulario disponible para la radicación de las solicitudes de los ciudadanos; cumpliendo con el Plan de mejoramiento suscrito a través de Meci-Calidad.

### 5.4 IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR EXTERNOS

La entidad se encuentra desarrollando la metodología donde se definirán criterios, parámetros y los elementos básicos para caracterizar los usuarios, según el grupo de valor. Se cuenta con algunos insumos (bases de datos) recopilados y consolidados en las diferentes actividades desarrolladas por la entidad, así:

- Organizaciones Sociales
- Personas interesadas
- Beneficiarios de los servicios de la entidad
- Organismos de Control
- Representantes de los gremios y la academia
- Medios de comunicación
- Corporaciones político-administrativas de elección popular
- Entidades estatales de nivel local y nacional
- Sujetos y puntos de control
- Contralores Escolares

### 5.5 AUDITORÍAS ARTICULADAS

Para el caso específico de las Auditorías Articuladas llevadas a cabo en la anterior vigencia, se identificaron los grupos de interés que participaron por su idoneidad en las mismas, lo cual fue debidamente validado por el proceso auditor para las siguientes auditorías:

AUDITORIA	OBJETIVO	FECHA EJECUCIÓN	COMUNIDAD PARTICIPANTE
Auditoría de Desempeño a la Política Pública de Emprendimiento, empleo e innovación	Evaluar la gestión y desempeño de la política pública de emprendimiento, empleo e innovación en la Secretaría de Desarrollo Económico de acuerdo al cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, economía e igualdad, vigencias 2019, 2020 y hasta junio 30 de la vigencia 2021.	09-02-2021 14-12-2021	Representantes de las Juntas Administradoras Locales (JAL), Juntas de Acción Comunal (JAC).
Auditoría de Cumplimiento Articulada a la implementación de los lineamientos de la política pública de protección y bienestar integral de la fauna y del Estatuto de Silvicultura Urbana en el Distrito Especial de Santiago de Cali.	Emitir un concepto sobre el cumplimiento de los criterios evaluados en los aspectos significativos de la implementación de los lineamientos de la política pública de Fauna y del Estatuto de Silvicultura Urbana en el Distrito Especial de Santiago de Cali, en el periodo 2018 al 2020.	04-05-2021 25-08-2021	Representantes de las Juntas Administradoras Locales (JAL), Juntas de Acción Comunal (JAC).

## 5.6 AUDIENCIAS CIUDADANAS

En la vigencia 2021, se llevaron a cabo tres (3) Audiencias Ciudadanas temáticas, a la cual fueron convocados los grupos de interés: se invitó a toda la comunidad caleña, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes, Organizaciones Sociales y ciudadanía en general

AUDIENCIA VIRTUAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
<b>DECLARATORIA S URGENCIA MANIFIESTA, EN SANTIAGO DE CALI</b>	12-08-2021	Adelantar la gestión de vigilancia y control fiscal en cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 43 de la Ley 80 de 1993 y demás disposiciones que lo desarrollan, modifican o complementan, a las actuaciones realizadas por la	toda la comunidad caleña, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes, Organizaciones Sociales y ciudadanía	71 personas



AUDIENCIA VIRTUAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
		entidad distrital en el marco de la Declaración de Urgencia Manifiesta de la vigencia 2021.	en general	

**Invitación 2da**  
**Audiencia Pública ciudadana 2021**  
 "Declaratorias Urgencia Manifiesta, en Santiago de Cali"

**Jueves**  
 12 de agosto de 2021  
**Hora:**  
 10:00 a.m.

Además  
 Rendición de Cuenta 1er Semestre 2021 de la Contraloría General de Santiago de Cali

Caleños: Hagan sus preguntas, quejas y denuncias para esta audiencia en:  
 ✉ participaciudadano@contraloriacali.gov.co 📞 3126619322

Transmisión en directo por: [f /contraloriadecali](#) [YouTube /contraloriadecali](#)

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

### Tabla 1. Asistencia

ASISTENTES	
<b>FUNCIONARIOS</b>	3
<b>JAL</b>	3
<b>JAC</b>	12
<b>VEEDORES</b>	21
<b>Empleados Públicos</b>	6
<b>COMUNIDAD</b>	26
<b>Líder Social</b>	0
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

AUDIENCIA VIRTUAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
"POLÍTICA"	14-10-	Conceptuar sobre el	la comunidad caleña, en	23 personas

AUDIENCIA VIRTUAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
PÚBLICA DE ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI”	2021	cumplimiento de los criterios evaluados en la política pública de envejecimiento y vejez para las personas mayores en el Distrito de Santiago de Cali.	especial a veedores ciudadanos, integrantes de los grupos de la tercera edad, líderes y miembros de organizaciones sociales, al igual que miembros de las juntas de acción comunal y juntas administradoras locales, periodistas y todos los interesados	



**Tabla 2. INSCRIPCIÓN**

ASISTENTES INSCRITOS	
Funcionarios	1
JAL	1
JAC	4
Veedores	2
Empleados Públicos	9
Comunidad	5
Juez de Paz	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

AUDIENCIA VIRTUAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
“PARTICIPACIÓN EN LA PLUSVALÍA DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI”	17-06-2021	Emitir un concepto sobre el cumplimiento de los criterios evaluados, en todos los aspectos significativos relacionados con el proceso de identificación, liquidación, determinación, recaudo y destinación de los recursos por concepto de plusvalía en el Municipio de Santiago de Cali durante las vigencias 2017, 2018-2019.	ciudadanía caleña en general, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes, Organizaciones Sociales y ciudadanía general	42 personas



Tabla 3. Asistencia

ASISTENTES	
<b>FUNCIONARIOS</b>	1
JAL	0
JAC	8
<b>VEEDORES</b>	4
<b>Empleados Públicos</b>	1
<b>COMUNIDAD</b>	27
<b>Líder Social</b>	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

## Encuesta de satisfacción sobre audiencias ciudadanas.

Con el fin de medir el nivel de satisfacción de los asistentes a las audiencias, se aplicó la correspondiente encuesta de percepción, obteniendo los siguientes resultados:

No. AUDIENCIAS	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
3	176	91

GRADO DE SATISFACCIÓN AUDIENCIAS CIUDADANAS 2021						
Opciones	1	2	3	4	5	Total Encuestas
No. Encuestas	0	0	3	15	73	91
%	0%	0%	3%	17%	80%	100%

1. Insatisfecho - 2. Poco satisfecho - 3. Parcialmente satisfecho - 4. Satisfecho - 5. Totalmente Satisfecho

Ochenta y ocho (88) personas que respondieron la encuesta manifestaron estar satisfechas o totalmente satisfechas frente a las Audiencias Ciudadanas, representando el 97% de los encuestados.

Así mismo, se puede inferir que la satisfacción es positiva, dado que tanto la comunidad en general como los actores involucrados, analizan en estos espacios temas de competencia del ente de control fiscal, frente a la vigilancia de los recursos públicos.

## 5.7 CAPACITACIONES

N°	CAPACITACIÓN	DIRIGIDO A	INTENSIDAD HORARIA	ASISTENTES CERTIFICADOS
1	<b>Seminario “Veeduría política pública de desarrollo económico”</b>	Líderes, integrantes de la JAL y JAC, veedores ciudadanos	60 horas	27
	<b>MODULOS</b>	1.Sustento constitucional y legal del desarrollo económico en Colombia	12	
		2.Objetivos de la política pública de desarrollo económico en el municipio de Santiago de Cali	12	
		3.Definiciones, principios y enfoques de la política pública de desarrollo económico en el municipio de Santiago de Cali	12	

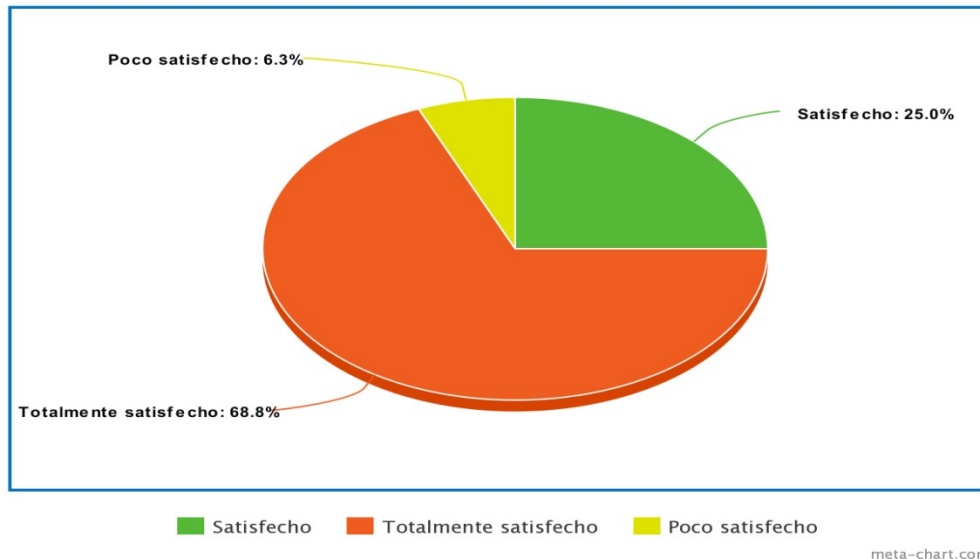
N°	CAPACITACIÓN	DIRIGIDO A	INTENSIDAD HORARIA	ASISTENTES CERTIFICADOS
		4. Líneas estratégicas de la política de desarrollo económico	12	
		5. Plan de Acción de la política pública de desarrollo económico	12	
2	<b>Seminario “Veeduría de la política pública de protección y bienestar integral de la fauna”</b>	Líderes, integrantes de la JAL y JAC, veedores ciudadanos	60 horas	27
	<b>MODULOS</b>	1. Relación de los objetivos de desarrollo sostenible y la política pública de protección y bienestar integral de fauna	12	
		2. Marco constitucional y legal frente a la protección de la fauna	12	
		3. Objeto, principios y lineamientos de la política pública de fauna	12	
		4. Atención integral a la fauna	12	
		5. Mecanismos de denuncia	12	
3	<b>Seminario “Fortalecimiento de la gestión fiscal con la integración del control social”</b>	Líderes, integrantes de la JAL y JAC	32 horas	80
	<b>MODULOS</b>	1. Derecho a la protección de la salud y gestión sanitaria - Derecho laboral	16	
		2. Aspectos normativos sobre competencias (régimen del servidor público, nuevo régimen municipal, ley antitrámites y ley anticorrupción)	16	
<b>Total Asistentes Certificados</b>			<b>134</b>	

### Encuesta de satisfacción ciudadana frente a las capacitaciones

Seminarios “Veeduría política pública de desarrollo económico” y “Veeduría de la política pública de protección y bienestar integral de la fauna”: De las 54 personas capacitadas, 17 diligenciaron debidamente la encuesta de satisfacción, obteniéndose los siguientes resultados:

Como lo muestran las siguientes encuestas, la comunidad estuvo satisfecha frente a la capacitación recibida, siendo esto motivo para concluir que esta actividad se desarrolló de manera efectiva.

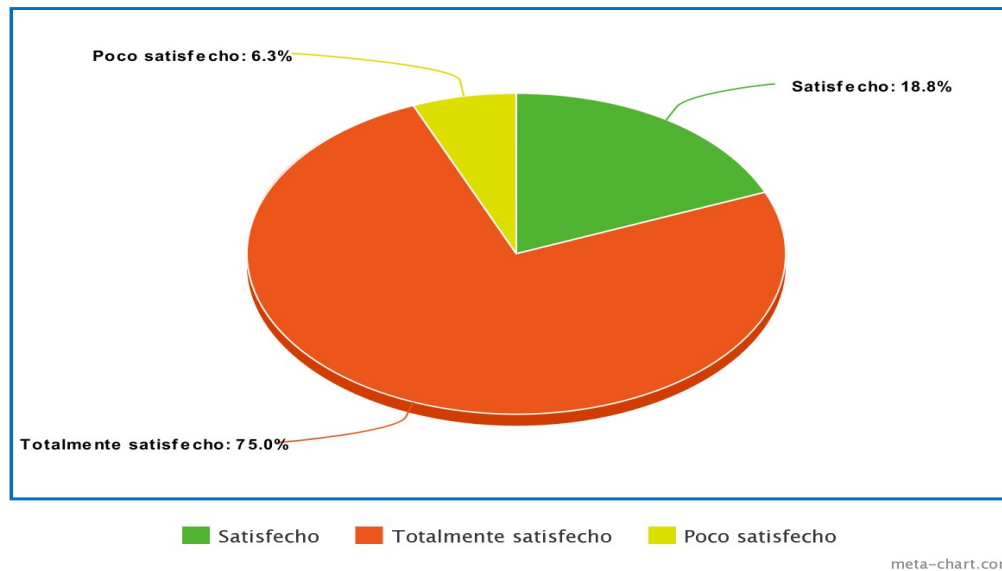
A continuación, se realizará un análisis por cada una de las preguntas de la encuesta frente a las preguntas que califican el grado de satisfacción, la primera de ellas es *¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?*, sus respuestas se muestran a continuación:



Con casi un 70% totalmente satisfecho y un 25% satisfecho, se puede concluir que esta capacitación cumplió con lo que los asistentes esperaban de ella.

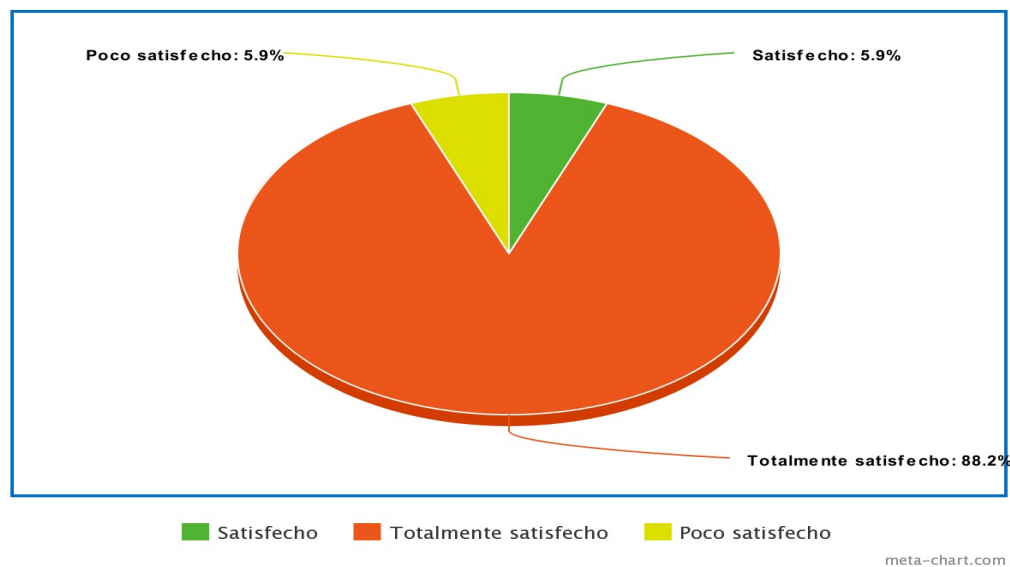
Ahora veamos los resultados de la segunda pregunta, la cual es *¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?*, tuvo los siguientes resultados:





Con un 75% totalmente satisfecho y cerca de un 20% satisfecho, se puede concluir que esta capacitación fortaleció los conocimientos de sus asistentes. Es decir, la ciudadanía se instruyó para analizar a la luz de la normatividad internacional constitución y la ley la política pública de protección y bienestar integral de la fauna en el Municipio de Santiago de Cali y lo mismo pertinente al desarrollo económico del municipio

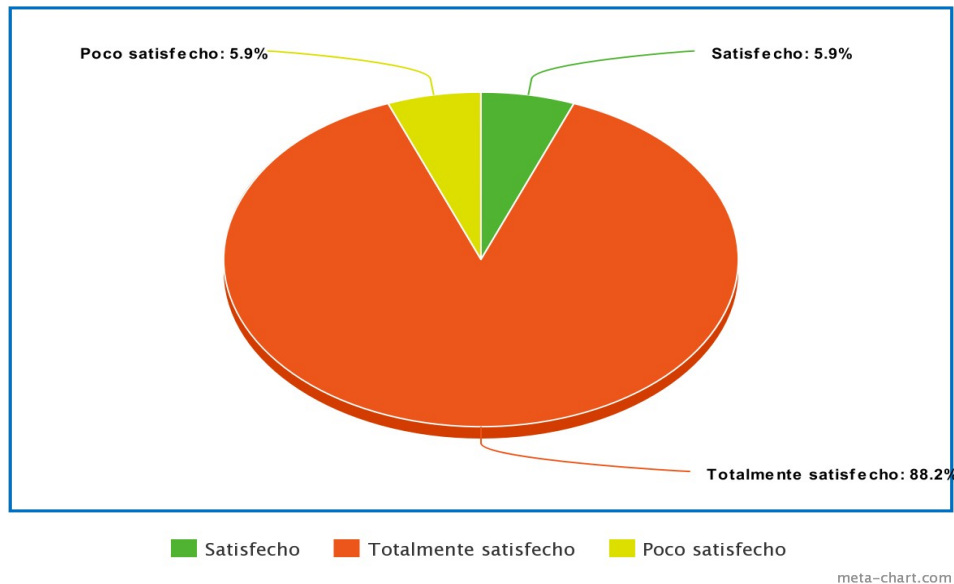
La tercera pregunta es *¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?*, las respuestas arrojaron estos resultados:



Si bien, los asistentes de la capacitación aclararon que habían fortalecido sus conocimientos, hay que reconocer que esto se debe gracias a la calidad de los

capacitadores. En este sentido, el 88.2% calificó estar totalmente satisfecho con el conocimiento y dominio del tema de quienes dictaron los temas. Es de recalcar que durante las sesiones los asistentes siempre daban las gracias a los profesores por su amabilidad y su gran disposición de compartir todo el conocimiento.

Por último, la cuarta pregunta de satisfacción *¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?*, sus respuestas se dividen así:

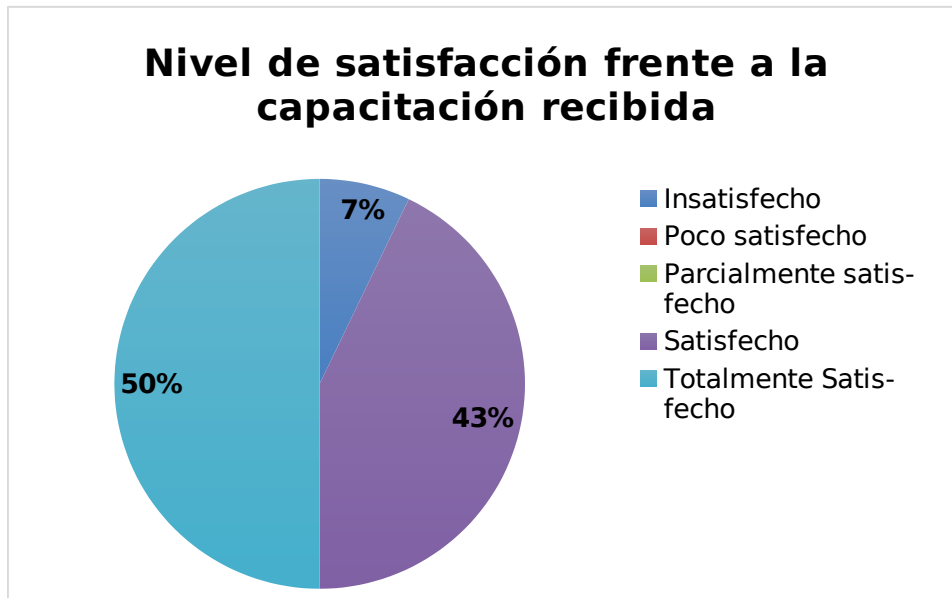


Como se demuestra en la anterior tabla, los asistentes consideran que este Ente de Control debe continuar capacitando a la comunidad en temas como participación ciudadana y control social, también el 88.2% de las personas capacitadas se sintieron totalmente satisfechos, respectivamente, así lo manifiestan.

Habiendo expuesto las preguntas relacionadas con el grado de satisfacción frente a la capacitación, cabe resaltar que la mayoría de los asistentes desean seguir capacitándose en los temas relacionados a la Contratación y Verificación de obras públicas ya que son los temas que más muestran interés por parte de los asistentes.

Seminario “Fortalecimiento de la gestión fiscal con la integración del control social”: Diligenciaron la encuesta 14 personas donde el nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida fue del 93% correspondiente al porcentaje de los satisfechos y los totalmente satisfechos (13 personas). El 7% representa los insatisfechos con un solo encuestado.





## 5.8 CAPACITACIÓN A CONTRALORES ESCOLARES

<b>FECHAS:</b>		<b>1, 2, 3, 9 Y 10 de junio de 2021</b>
<b>LUGAR:</b>		<b>Google Meet</b>
<b>HORA:</b>		<b>8:30 A.M. a 12.00 M</b>
<b>Fecha</b>	<b>CAPACITADOR</b>	<b>TEMA</b>
2, 3 de Junio	Com. Magda Liz García, Profesional de Apoyo de la Of. Asesora de Comunicaciones CGSC.	<i>Canales de Comunicación de la CGSC y SIPAC</i>
1 de Junio	Dr. Javier Valencia Lozano, Auditor II de la CGSC.	<i>Derecho de Petición y trámite de Denuncias</i>
9 de Junio	Funcionario (a) de la Secretaría de Educación del Municipio de Santiago de Cali.	<i>Programa de Alimentación Escolar (PAE)</i>
3 de Junio	Dr. Javier Valencia Lozano, Auditor II de la CGSC.	<i>Control Fiscal y Control Social a lo Público</i>
10 de Junio	Dra. María Victoria Montero, Directora Técnica de Recursos Naturales y Aseo	<i>Cuidado y Protección del Medio Ambiente</i>

## CAPACITACIONES CONTRALOR ESCOLAR VIGENCIA 2021



TEMA	FECHA	HORA	LUGAR
Com. Magda Liz García, Profesional de Apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones CGSCSPAC Y Derecho de Petición y trámite de Denuncias a cargo del Dr. Dr. Javier Valencia Lozano, Auditor II de la CGSC	Junio 2 y 3	8:30 am a 12:00 m	<a href="https://meet.google.com/arkicycq/xz">https://meet.google.com/arkicycq/xz</a>
Dr. Javier Valencia Lozano, Auditor II de la CGSC. Control Fiscal y Control Social a lo Público	Junio 01 de	8:30 am a 12:00 m	<a href="https://meet.google.com/arkicycq/xz">https://meet.google.com/arkicycq/xz</a>
Funcionario (a) de la Secretaría de Educación del Municipio de Santiago de Cali. Programa de Alimentación Escolar (PAE)	Junio 9	8:30 am a 12:00 m	<a href="https://meet.google.com/arkicycq/xz">https://meet.google.com/arkicycq/xz</a>
Dra. María Victoria Montero, Directora Técnica de Recursos Naturales y Aseo, Cuidado y Protección del Medio Ambiente	Junio 10	8:30 am a 12:00 m	<a href="https://meet.google.com/arkicycq/xz">https://meet.google.com/arkicycq/xz</a>

Dentro del marco del desarrollo de la figura de Contralor Escolar y dando cumplimiento al Acuerdo Municipal No.0398 de 2016, el día 20 de mayo de 2020, se llevó a cabo la ceremonia de posesión de manera virtual de 90 estudiantes como Contralores(as) Escolares, los cuales fueron capacitados en los siguientes temas: Control Fiscal y Control Social a lo Público, Derecho de Petición, trámite de Denuncias y manejo de SIPAC, Programa de Alimentación Escolar (PAE) y Cuidado y protección del medio ambiente.

## 5.9 RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS



Diciembre 6 - **Rendición de Cuentas vigencia 2021**. El acto de rendición fue realizado en las instalaciones de la Escuela Nacional del Deporte y transmitido en directo por nuestro canal de YouTube y de manera virtual por Facebook. Su objetivo fue dar a conocer el impacto del ejercicio del control fiscal durante la vigencia y los resultados consolidados de la gestión del periodo 2021, favoreciendo el desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en un espacio de interlocución directa entre la ciudadanía y los servidores públicos de la Contraloría General de Santiago de Cali.

La Oficina de Control Fiscal Participativo realizó la convocatoria para la Rendición de Cuentas así:

**Instituciones Educativas:** Se invitaron a las noventa y tres (93) Instituciones Educativas.

**Comunidad:** Se invitaron mil quinientas ochenta y ocho (1588) personas de la comunidad.

**Gabinete Municipal:** Se invitaron a ciento treinta (130) personas del Gabinete.

**Concejo Municipal:** Se enviaron veinte dos (22) invitaciones a los Concejales de Santiago de Cali, incluyendo al Secretario General.

**Personalidades**

Auditora General  
 Auditor Delegado  
 Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal  
 Personero Municipal  
 Contralora Departamental del Valle  
 Presidente de la Comisión de Moralización  
 Alcalde Distrito Especial de Santiago de Cali  
 Gobernadora Departamento del Valle del Cauca  
 Gerente Seccional III  
 Auditoría General de la república.

- Registro de asistencia detallado por población  
 Se registraron de forma presencial cincuenta y seis (56) personas.  
 Se registraron de forma virtual sesenta y uno (61) personas.
- Resultados de las encuestas de satisfacción  
 Diligenciaron la encuesta de percepción audiencias ciudadanas catorce (14) personas de forma presencial.

Diligenciaron la encuesta de percepción audiencias ciudadanas veinte nueve (29) personas de forma virtual.

Obteniendo los siguientes resultados:

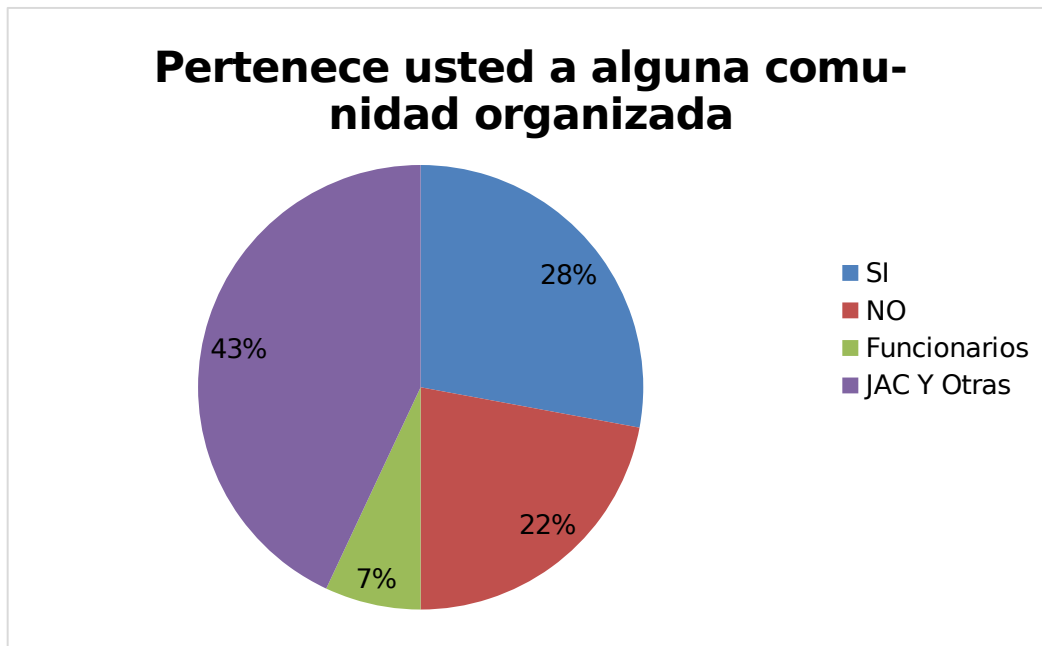
PREGUNTAS:	SI	NO	FUNCIONARIOS	JAC	OTROS
Pertenece usted a alguna comunidad organizada:	24	19	6	5	32

	INVITACION DIRECTA	PAGINA WEB	REDES SOCIALES	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	OTROS
1. ¿A través de qué medio se enteró Usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?	24	4	5	7	1	2

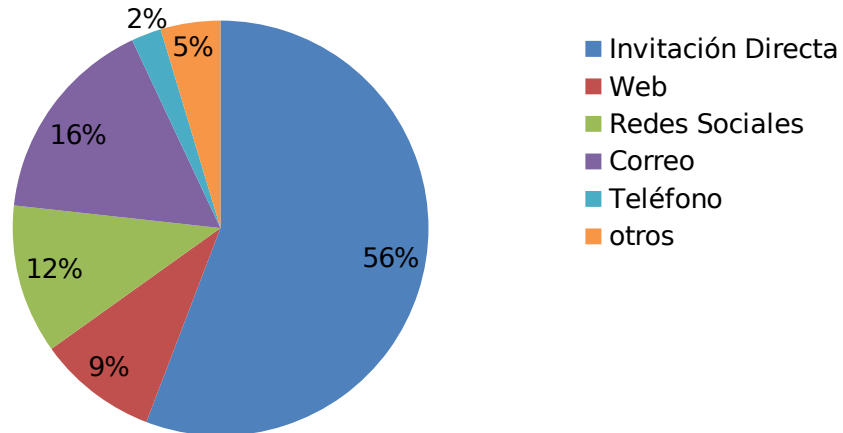
	SI	NO	CUANTAS DEJARON UN COMENTARIO A ESTA PREGUNTA
2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?	42	1	21

	SI	NO
3. ¿Los encuentros de la Contraloría General de Santiago de Cali con la comunidad, sirven para hacerle seguimiento a la inversión realiza por el Municipio de Santiago de Cali?	43	
4. ¿Considera que la Contraloría General de Santiago de Cali, debe seguir realizando las Audiencias Ciudadanas?	43	

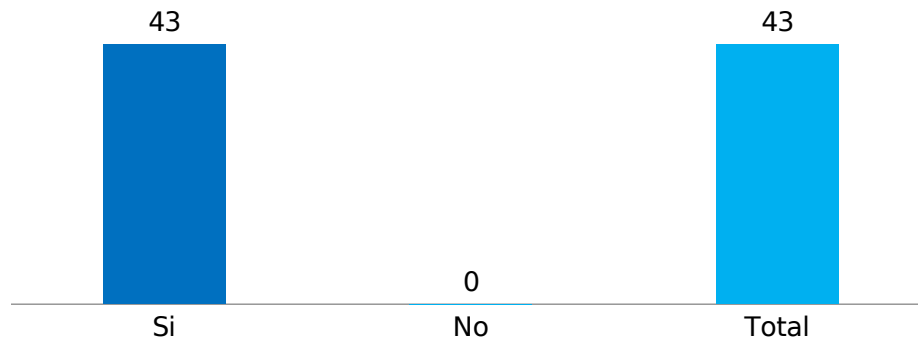
	3. Parcialmente satisfecho	4. Satisfecho	5. Totalmente satisfecho
5. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas.	2	10	31



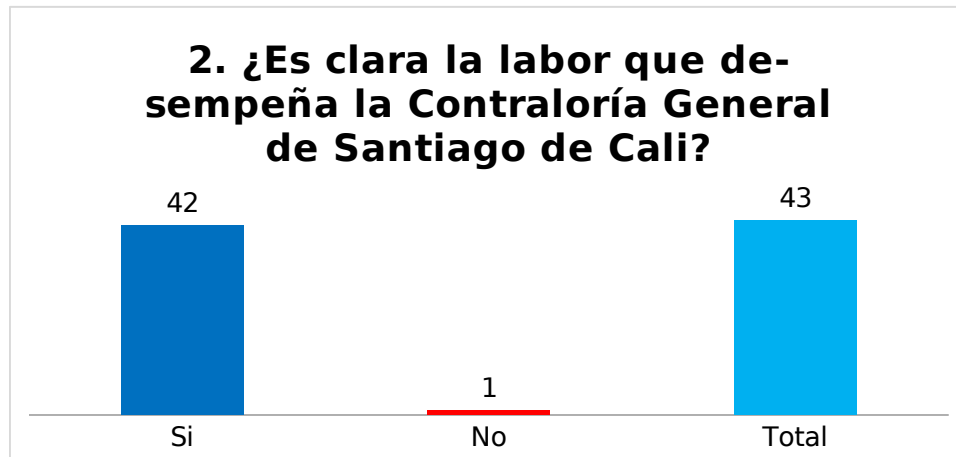
**1. ¿A través de que medio se entero usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?**



**4. ¿Considera que la Contraloría General de Santiago de Cali, debe seguir realizando las Audiencias Ciudadanas?**







#### 5.10 FORO

**Objetivo:** Compartir experiencia y saberes en torno a los animales, entendiéndolos como seres sintientes, que requieren de nuestra protección y respeto para su bienestar

La Contraloría General de Santiago de Cali convocó a la ciudadanía caleña, grupos de veedurías,

entidades públicas y privadas, instituciones académicas, organizaciones que contribuyen a la conservación y preservación de la fauna y flora del Distrito de Santiago de Cali y la región, al **III Foro Internacional: “La protección de nuestros animales como seres sintientes, una misión a lograr”**, evento que se realizó el 13 de diciembre de 2021 con transmisión en directo por el canal institucional de YouTube, con 138 personas conectadas en vivo y 783 visualizaciones.

La instalación del foro, estuvo a cargo de la Contralora

**III FORO INTERNACIONAL**  
"La protección de nuestros animales como seres sintientes, una misión a lograr".

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

Lunes 13 de Diciembre de 2021 | 7:30 a.m (Hora Colombia)

El Control Fiscal busca garantizar la defensa y protección del patrimonio público y en este, se incluye la riqueza natural.

Evento virtual gratuito  
Inscripciones [www.contraloriacali.gov.co](http://www.contraloriacali.gov.co)

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

General de Santiago de Cali, Doctora María Fernanda Ayala Zapata; así mismo, se contó con la ponencia del Doctor en Química Ambiental, Ernst Paul Dörfler y el Doctor Manfred Schuetze, Magister en matemática y Doctorado en Ingeniería Sanitaria, de Alemania; la Doctora Sara Walker de Estados Unidos, asesora principal sobre tráfico de vida silvestre en la Asociación de Zoológicos y Acuarios (AZA) de E.U.; el Doctor Miguel Peña profesor titular del Instituto CINARA, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Valle y director para Colombia del Proyecto Seguridad Hídrica del Fondo de Investigación de Desafíos Globales liderado por el gobierno del Reino Unido; Doctora Claudia Luz Rodríguez, Bióloga, Magister en ciencias biológicas y en planeación urbana y regional y actualmente vinculada a la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Eco sistémicos del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia y la Licenciada y especialista en Filosofía, Doctora Liliana Ossa, Directora de Paz Animal, fundación para la defensa de los animales en Colombia.





Santiago de Cali, noviembre 08 de 2021

**Invitación al III FORO INTERNACIONAL  
de la Contraloría General de Santiago de Cali**

Respetuoso Saludo,

En desarrollo del ejercicio fiscalizador que nos asiste, en este 2021 efectuamos la Auditoría a los lineamiento de la Política Pública del Recurso Fauna, sus resultados siguen evidenciando el maltrato animal, tráfico ilegal, tenencia inadecuada, entre otras problemáticas; ante estos resultados, respondemos al SOS de la naturaleza, considerando que, desde nuestra misionalidad y competencia del control, coadyuvamos con ese propósito; razón por la que respetuosamente le extendemos la invitación al:

**III FORO INTERNACIONAL - CGSC**

**"La protección de nuestros animales como seres sintientes, una misión a lograr".** Diciembre 13 del 2021 - 7:30 am

**Objetivo:** *Compartir experiencia y saberes en torno a los animales, entendiéndolos como seres sintientes, que requieren de nuestra protección y respeto para su bienestar.*

**Inscripciones:** <https://bit.ly/3k4pRXw> o ingresando directamente a [www.contraloriacali.gov.co](http://www.contraloriacali.gov.co) y dando click en el banner principal.

Al siguiente correo electrónico puede contactarnos para más detalles del Foro y confirmar su interés en participar [IIIForoFauna@contraloriacali.gov.co](mailto:IIIForoFauna@contraloriacali.gov.co) o a los teléfonos 602 644 2091 / 311 3245160.

Este es un evento virtual, gratuito, con transmisión en directo por nuestro canal de YouTube <https://bit.ly/3GLCf8z>

Le agradecemos compartir esta invitación, así como su promoción y divulgación; es un honor contar con su participación y la de su equipo de trabajo.

**DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE RECURSOS NATURALES Y ASEO  
CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI**

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali [www.contraloriacali.gov.co](http://www.contraloriacali.gov.co)

La Oficina de Control Fiscal Participativo registró la convocatoria para llevar a cabo del III Foro Internacional "La Protección de nuestros animales como seres sintientes una misión a lograr", en el siguiente cuadro se puede observar la convotaria realizada:

Números Oficios	Entidades	Correos enviados	Cantidad
546	PLACA EUROPA	ENVIADO	1
547	COLEGIO BRITISCHOOL	ENVIADO	1
556	CONCEJO	ENVIADO	1
557	DIPUTADOS	ENVIADO	21
558	GABINETE MUNICIPAL	ENVIADO	23
559	GABINETE DEPARTAMENTAL	ENVIADO	123
585	CONTRALORES TERRITORIALES	CONTRALORA ENVIADO	126
561	ALCALDES	ENVIADOS	100
562	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	PEDIENTE	44
567	DAGMA Y OTROS CORPORACIONES	ENVIADO PENDIENTE	93
565	JAC-JAL Y COMUNIDADES	MASIVO ENVIADO	18
566	INVITACIONES ONG Y FUNDACIONES	MASIVO	1244
568	FUNCIONARIOS CGSC	MASIVO	32
569	COMISION POR RECUPERACION DEL RIO CAUCA	ENVIADO	250
100.566	AUDITORA GENERAL DE LA REPUBLICA	CONTRALORA - ENVIADO	22
100.565	AUDITOR DELEGADO AMBIENTAL CGR	CONTRALORA - ENVIADO	1
100.564	CONTRALOR GENERAL DE LA REPUBLICA	CONTRALORA - ENVIADO	1
100.580	PRESIDENTA CRM	CONTRALORA - ENVIADO	1
100.579	GOBERNADORA DEL VALLE	CONTRALORA - ENVIADO	1
100.581	ALCALDE DE CALI	CONTRALORA - ENVIADO	1
100.583	MINISTERIO DE AMBIENTE	CONTRALORA - ENVIADO	1
100.582	COLEGIO HISPANOAMERICANO	ENVIADO	1
100.561	MIGUEL R PEÑA	ENVIADO	1
487	MIGUEL ALBAÑEZ	ENVIADO	1
489	NACIONAL GEOGRAFIH	ENVIADO	1
541	HECTOR RODRIGUEZ	ENVIADO	1
549	PAULA ISABEL RAMIREZ	ENVIADO	1
550	PABLO OLARTE (DIRECTOR OFICINA JURIDICA)	ENVIADO	1
552	POLICIA AMBIENTAL	ENVIADO	1
555	PROCURADORA AMBIENTAL	ENVIADO	1
560	MAFRED SHUETZE	ENVIADO	1
548	JOSE ANTONIO MEDINA (GERENTE SECCIONAL AUDITORIA)	ENVIADO	1
577	PRESIDENTA ASOCAÑA	ENVIADO	1
576	DIRECTOR PARQUE NACIONALES	MARIA VICTORIA	1
575	DELEGADO SECTOR MEDIO AMBIENTE GABRIEL ADOLFO JURADO	ENVIADO PENDIENTE	1
574	CONTRALORES DELEGADOS	ENVIADO	21
585	CONTRALORIAS AUDITORIA GENERAL	ENVIADO	86
571	REPRESENTANTES A LA CAMARA	ENVIADO	1
571	SENADO	ENVIADO	170
565	PETICIONARIOS	ENVIADO	107
565	COMUNIDAD	ENVIADO	676
565	JAL NUENVA	ENVIADO	137
565	JAC	ENVIADO	2243
579	PERSONERO HAROLD CORTES LAVERDE	ENVIADO	1
100.578	MARIA DEL MAR MOZO MURIEL (MINISTERIO MINAMBIENTE)	CONTRALORA	1
100.564	ALMA CARMENZA ERAZO MONTRO (AUDITORA)	CONTRALORA	1
100.565	DIEGO NFERNANDO URIBE VELASQUEZ (AUDITOR DELEGADO)	CONTRALORA	1
100566	CARLOS DELIPE CORDOBA LARARTE	CONTRALORA	1

Números Oficios	Entidades	Correos enviados	Cantidad
	(CONTRALOR GENERAL		
100.580	FOLWER ENRRIQUE ROJAS TORRES (PRESIDENTE DEL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL	CONTRALORA	1
100.581	LEONOR ABADIA BENITEZ (PRESIDENTA DE LA COMISION REGINAL DE MORALIZACION DEL VALLE DEL CAUCA	CONTRALORA	1
100.582	JORGE IVAN OSPINA GOMEZ (ALCALDES)	CONTRALORA	1
100.583	CLARA LUZ ROLDAN (GOBERNADORA)	CONTRALORA	1
100.588	LUIS CARLOS PINEDA TELLEZ (CONTRALOR DELEGADO PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA)	CONTRALORA	1
589	LINA SINISTERRA ( GERENTE SECCIIONAL DEL VALLE DEL CAUCA ANDI)	DOCTOR PORTILLA	1
570	FABIAN MAURICIO CAICEDO (DIRECTOR RECURSO HIDRICO MINAMBIENTE)	MARIA VICTORIA	1
573	GERENTE DEPARTAMENTAL COLEGIADO VALLE DEL CAUCA	MARIA VICTORIA	1
553	DIRECTORA ZOOLOGICO	MARTHA	1
551	PRESIDENTE CAMARA DE COMERCIO	ENVIADO	1
554	CARLOS A GALVIS RIZO	ENVIADO	1
585	COLEGIO CONVENIO PANAMERICANO	MASIVO	11
INVITACION GENERAL	CONTRALORES ESCOLARES	MASIVO	90
BASE DE DATO ESPECIAL	INVITACION GENERAL	MASIVO	330
588	ALVARO PARRA ( LA WAO UNIVERSIDAD AUTONOMA)	ENVIADO	1
589	GUSTAVIO JARAMILLO (GERENTE DE CENTRO COMERCIAL UNICENTRO	ENVIADO	1
587	ELIANA K MORENO ( DIRECTORA DE SONOSIS)	ENVIADO	1
	VETERINARIAS (INVITAION GENERAL)		22
	SEBASTIAN COMUNIDAD		1
581	ANGEL ARAUZ (JEFE DEPARTAMENTO MINAMBIENTE PANAMA)	ENVIADO	1
<b>TOTAL CONVOCADOS</b>			<b>6.034</b>

Como se observa en el cuadro, se realizó una convocatoria masiva de 6.034 personas.

Se inscribieron 237 personas para el III Foro Internacional.

ID	Fecha y Hora	Nombre	Categoría
214	10/12/2021 17:20:50	Eduardo Fabio	Uso
<b>Respuestas de formulario 1</b>			
216	10/12/2021 18:19:19	Soraya	Cas
217	10/12/2021 18:27:34	aris lisandra	moli
218	10/12/2021 18:41:54	Tania	Ran
219	10/12/2021 19:22:07	VANESSA ALEJANDRA	SAL
220	10/12/2021 21:02:24	Carolina	Sas
221	11/12/2021 6:31:58	MARIANELA	GO
222	11/12/2021 9:33:09	Viviana	Zap
223	11/12/2021 10:13:59	Camila	Vare
224	11/12/2021 11:57:27	CARLOS H	ME
225	11/12/2021 19:22:51	Sebastián	Ur
226	12/12/2021 8:29:01	Constanza	Guz
227	12/12/2021 9:22:03	Maribel	Orte
228	12/12/2021 9:29:40	Patricia	Truji
229	12/12/2021 9:31:09	Vanessa	Ech
230	12/12/2021 9:43:21	Zelde	Alex
231	12/12/2021 10:19:34	Sara	Sarr
232	12/12/2021 10:23:37	Julio	Sou
233	12/12/2021 11:12:59	Victor Hugo	Guz
234	12/12/2021 11:29:42	Maria Camila	Muñ
235	12/12/2021 11:47:07	Beatriz	Bue
236	12/12/2021 11:48:55	Paulo Armando	Vele
237	12/12/2021 12:09:02	Diana	Borr
		Rosse Mary	Oter

Mensajes en el chat fueron 167 personas, en todo el evento de su trasmisión.

**Chat en vivo**  
 Top chat 68

**D** 10:59 a. m. **Daniela Buitrago** Excelente, muchísimas gracias por tan valiosa información 🙌

**A** 11:00 a. m. **Alberto Santa** excelente foro.. felicitaciones a los expositores y la organización de la Contraloría General de Santiago de Cali

**F** 11:06 a. m. **FEDAMCO** Felicitaciones al British School, son los niños y jóvenes quienes velarán por la defensa de la fauna y el respeto por los derechos de los animales.

**G** 11:08 a. m. **GIOVANNI CAMAYO** excelentes presentaciones. autoridades en la materia. 🙌 🙌

¡Te damos la bienvenida al chat en vivo!  
 Recuerda proteger tu privacidad y satisfacer nuestros Lineamientos de la Comunidad.  
[MÁS INFORMACIÓN](#)

Chatear públicamente como Erika Mari...



En cuanto a las visualizaciones totales fueron de 783.



Número de personas conectadas a la transmisión en vivo al Foro Internacional fueron 138 personas o espectadores simultáneos.



## 5.11 CANALES DE ATENCIÓN

Frente al diagnóstico de los canales, espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana, teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción e informes de actividades, se concluyó la idoneidad de estos, teniendo en cuenta que aún no está articulada con la caracterización de usuarios.

La Contraloría para la promoción de las diferentes actividades ha utilizado los siguientes canales de comunicación:

- Página web de la entidad.
- Correo electrónico.
- Llamadas telefónicas.
- Uso de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram).
- Aplicación de mensajería instantánea (WhatsApp).
- Invitaciones personalizadas.

## 5.12 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

En la vigencia 2021, se radicaron 541 requerimientos y se cerraron 44 requerimientos que pasaron en trámite de la vigencia 2020 para un total de 585 requerimientos, los cuales fueron atendidos como se indica a continuación:

REQUERIMIENTOS	Cantidad
<b>Total requerimientos</b>	<b>585</b>
<b>Tramitados por la Oficina de Control Fiscal Participativo</b>	<b>200</b>
<b>Tramitados por otras áreas</b>	<b>12</b>
<b>Tramitados por las Direcciones Técnicas</b>	<b>57</b>
Dirección Técnica ante Emcali EICE ESP	11
Dirección Técnica ante la Administración Central	10
Dirección Técnica ante el Sector Físico	10
Dirección Técnica el Sector Educación	9
Dirección Técnica ante Recursos Naturales y Aseo	9
Dirección Técnica ante el Sector Salud	5
A más de una Dirección Técnica	3
<b>Tramitados por Competencia compartida*</b>	<b>6</b>
Oficina de Control Fiscal Participativo	3
Dirección Técnica ante Emcali EICE ESP	1
Dirección Técnica ante la Administración Central	2
<b>Trasladados por competencia a otras entidades</b>	<b>274</b>
<b>Requerimientos en trámite</b>	<b>36</b>
Peticiones **	472
Denuncias	110
Reclamo y/o Sugerencia	1
Quejas	1
Otros	1
<b>Requerimientos cerrados</b>	<b>549</b>
Promedio días de atención de los requerimientos	4.4

\* Competencia compartida: traslado por competencia a otra entidad y con trámite de la CGSC

\*\* Peticiones es la suma de Petición en interés general o particular, Petición entre entidades estatales, consultas y solicitud de acceso a información pública.

Los tramitados corresponden a los requerimientos cerrados durante la vigencia 2021.

Durante la vigencia 2021, las cuatro (4) entidades que generaron mayor número de requerimiento fueron: **EMCALI EICE ESP** con 54 requerimientos, donde la

tendencia se presentó en temas de contratación, seguido por los servicios públicos; **Secretaría de Seguridad y Justicia** con 28 requerimientos, su tendencia se enfoca en diferentes asuntos como convivencia, seguridad, invasiones, además, contratación y espacio público; **Alcaldía Municipal Santiago de Cali** con 27 requerimientos, relacionados con tramites particulares y contratación; **Secretaría de Movilidad** con 26 requerimientos, relacionados en su mayoría con el tema de multas, movilidad y quejas sobre los funcionarios públicos.

Los requerimientos fueron atendidos de manera oportuna y pertinente por parte de nuestra entidad, con la mayor información posible, precisa y orientadora, permitiéndole al ciudadano resolver sus solicitudes y de esta manera ampliar su conocimiento sobre el tema de interés, la función de la administración municipal y los entes de control.

### 5.12.1 Canales de Recepción de requerimientos

Los requerimientos ciudadanos tramitados por la Contraloría General de Santiago de Cali, se recibieron a través de diferentes canales como se detalla a continuación:

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Correo electrónico institucional	414
Página web de la entidad – SIPAC	102
Redes sociales	15
Medios masivos de comunicación (prensa, radio, televisión)	15
Ventanilla Única	36
Correo físico o postal	2
Otro	1



**COMUNÍCATE CON NOSOTROS**  
 Haz tu denuncias, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- [www.contraloriacali.gov.co/sipac](http://www.contraloriacali.gov.co/sipac)
- [participaciudadano@contraloriacali.gov.co](mailto:participaciudadano@contraloriacali.gov.co)
- [respo\\_fiscal@contraloriacali.gov.co](mailto:respo_fiscal@contraloriacali.gov.co)
- WhatsApp: (57) 3126619322
- Línea fija: (57) 2 - 6442004
- Línea Gratuita: 018000 220098







*"Control transparente y efectivo. mejor gestión pública"*

El canal más utilizado por la comunidad fue el **correo electrónico institucional** para radicar sus solicitudes en la presente vigencia, seguido del sistema de información de participación ciudadana – SIPAC, disponible en la página web institucional para que la ciudadanía presente sus peticiones, quejas y denuncias en línea.

### 5.13 INFORME DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

Los resultados presentados en la encuesta de satisfacción ciudadana frente a la atención de las peticiones, quejas y denuncias, son los siguientes:

Vigencia	Preguntas	¿Recibió información del trámite dado a su petición, queja, o denuncia?	¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia, fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la ley?	¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objeto de su solicitud?	Total Encuestas
2020	SI	51	47	46	52
	%	98.1%	90.4%	88.5%	
	NO	1	5	6	
	%	1.9%	9.6%	11.5%	
2021	SI	125	122	124	128
	%	97.7%	95.3%	96.9%	
	NO	3	6	4	
	%	2.3%	4.7%	3.1%	

Se observó un alto porcentaje de participación en las respuestas que fueron contestadas de manera afirmativa. De los resultados a la primera pregunta se puede inferir que la CGSC a través de la Oficina de Control Fiscal Participativo, atiende todas las peticiones y mantiene una comunicación efectiva y acertada con los peticionarios y/o grupos de interés, con un resultado del 98.1% en el 2020 y 97.7% para el 2021.

En la segunda pregunta con un porcentaje del 90.4% en el 2020 y del 95.3% para el 2021, los peticionarios consideraron que sus requerimientos fueron atendidos oportunamente. De otro lado, para los peticionarios que respondieron que el trámite dado a su requerimiento no fue atendido oportunamente, revisado el SIPAC, se evidenció que la respuesta final fue entregada al peticionario dentro del término.

Para la tercera pregunta, de acuerdo a los datos consolidados, se puede evidenciar que la mayoría de los peticionarios consideran que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumplió su objetivo, con un resultado del 88.5% en el 2020 y 96.9% para el 2021.



## 6. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La estrategia de participación ciudadana es 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 ello, es necesario que la Contraloría General de Santiago de Cali tenga debidamente caracterizado sus usuarios o grupos de interés, que permita identificar las necesidades, características, expectativas y motivaciones de los ciudadanos a participar de forma proactiva en los diferentes espacios que organiza la entidad con el fin de fortalecer los lazos de confianza y articular de manera efectiva el control social al control fiscal.

Así mismo, se requiere identificar y mejorar los canales de atención y comunicación con el usuario, fortaleciendo los medios electrónicos que facilite el acceso de la ciudadanía y su participación de manera ágil y efectiva, diseñando estrategias para una atención incluyente y accesible a la población con limitaciones físicas o algún tipo de discapacidad.

De igual manera, se cuenta con el protocolo de atención al ciudadano orientado al mejoramiento de la relación Usuario – Contraloría.

## 7. ACTIVIDADES PARA PROMOVER EL CONTROL SOCIAL

Para la vigencia 2022 se tienen establecidas las actividades a desarrollar en torno del cumplimiento del Plan Estratégico 2022- 2025 en el cual centralizan todas las actividades de propiciar encuentros con la ciudadanía, Contralores Escolares, Veedores y demás partes interesadas en el ejercicio del control fiscal, las cuales se encuentran debidamente programadas y disponibles en la página web [www.contraloriacali.gov.co](http://www.contraloriacali.gov.co) de la Contraloría General de Santiago de Cali.



EMILIANO GUARNIZO BONILLA  
Jefe Oficina Control Fiscal Participativo