



PLAN DE ACCIÓN CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI 2016-2019

<b>PROCESO P3</b> - Participación Ciudadana	<b>RESPONSABLE:</b> Jefe de Oficina de Control Fiscal Participativo	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b>	Abril de 2016
---	---	---------------------------	---------------

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO -5:</b> Fortalecer una ciudadanía activa e informada que participa en el ejercicio del Control Fiscal		<b>OBJETIVO ESPECIFICO - 5.2</b> Aumentar el impacto de las Auditorias Articuladas como estrategia participativa del Control Fiscal	
		<b>OBJETIVO ESPECIFICO - 5.3</b> Fortalecer las habilidades y capacidades ciudadanas en el ejercicio del control fiscal	
Resultados Esperados	Indicador Resultado	Actividades	Responsable Actividad
5.2.2 La CGSC dispone de diversos canales de comunicación mediante los cuales hace participe a la comunidad del ejercicio del control fiscal y social en torno a temas de ciudad	A diciembre de cada vigencia, al menos el 10% de los requerimientos allegados a la Entidad, ingrsan a través de los canales de información (web, email, redes sociales y teléfono) mejorando la participación ciudadana en el control fiscal y social. (Ajustado Oct-10 de 2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar lista e información de actores externos (academia, sociedad civil y organizaciones comunitarias) de interés para la CGSC</li> <li>• Socializar a los actores externos de interés sobre los servicios y canales de comunicación y participación disponibles en la CGSC</li> <li>• Evaluar la satisfacción de actores externos</li> </ul>	P3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y analizar los factores que inciden en la relación entre la comunidad y funcionarios de la CGSC</li> </ul>	P3, P4

<p><b>5.2.3</b> Se han fortalecido las habilidades y capacidades del equipo auditor en el desarrollo de auditorías articuladas</p>	<p>A diciembre 31 de cada vigencia, al menos el 70% de los funcionarios del equipo auditor que participan de la capacitación en auditorías articuladas con comunidad, obtienen resultados <math>\geq 4</math> en las pruebas de conocimiento aplicadas, con una escala de valoración de 2 a 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar contenidos y metodologías de capacitación en atención y trabajo con comunidad dirigido a funcionarios de la CGSC</li> </ul>	P3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar los resultados y alcances de la capacitación a funcionarios</li> </ul>	P3
<p><b>5.2.4</b> La CGSC realiza auditorías articuladas en temas de ciudad con el acompañamiento de la sociedad civil</p>	<p>A diciembre 31 de cada vigencia, se han realizado al menos tres (3) auditorías articuladas sobre temas de ciudad y con acompañamiento de la sociedad civil, de acuerdo a los criterios definidos para desarrollar auditorías articuladas y evaluar el impacto de sus resultados. (Ajustado Oct-10 de 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programar en el PGA auditorías articuladas de acuerdo con la priorización de los temas de mayor impacto para la ciudadanía</li> </ul>	P4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocar la participación de actores externos (academia, sociedad civil y organizaciones comunitarias) en las Auditorías Articuladas programadas</li> </ul>	P3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar a los actores externos sobre las auditorías articuladas a realizar y los alcances de su participación en las mismas</li> </ul>	P3
	<p>A diciembre de cada vigencia, el 80% de los participantes encuestados de la sociedad civil en las auditorías articuladas realizadas, tienen una percepción positiva de las mismas, de acuerdo a los resultados de la encuesta de percepción aplicada, de <math>\geq 4</math> en una escala de valoración de 2 a 5 (Ajustado Oct-10 de 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar documentos de análisis y de trabajo sobre los temas involucrados en las auditorías articuladas</li> </ul>	P3, P4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las Auditorías Articuladas programadas</li> </ul>	P3, P4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la percepción de los participantes externos en la auditoría articulada realizada</li> </ul>	P3

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Socializar con los participantes externos los resultados de la auditoria articulada realizada</li> </ul>	P3
<b>5.3.1</b> La CGSC implementa un Plan de formación que atienda las especificidades de la comunidad beneficiaria	A Diciembre 31 de cada vigencia, el Plan de Formación a la comunidad implementado, atiende al menos tres (3) temas sobre las necesidades identificadas de la comunidad en general a través de los requerimientos y priorizadas por la O.C.F.P. (Ajustado Oct-10 de 2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificar temas de interés de la comunidad para la formación de la misma, a partir de los requerimientos ciudadanos y otras fuentes de información</li> </ul>	P3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Definir objetivos, resultados esperados, indicadores, responsables e insumos para la formación a comunidad</li> </ul>	P3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaborar material educativo sobre temas de formación dirigidos a la comunidad</li> </ul>	P3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificar expertos externos para tratamiento de temas de formación</li> </ul>	P3
		A diciembre de cada vigencia se ha incrementado en un 20% el uso de de los canales de información (web, email, redes sociales y teléfono) en relación con lo registrado en la vigencia inmediatamente anterior, mejorando la participación ciudadana en el control fiscal.	P3
<b>5.3.2</b> La CGSC desarrolla temas de interés general a partir de los requerimientos ciudadanos y otras fuentes de información	A diciembre 31 de cada vigencia, el 70% de los ciudadanos encuestados se sienten satisfechos con los resultados alcanzados en la audiencia ciudadana, de acuerdo a la evaluación realizada que califican con $\geq 4$ (en una escala de 2 a 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Programar las sesiones de formación dirigidas a la comunidad</li> </ul>	P3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Convocar expertos externos según temas de formación</li> </ul>	P3

		· Convocar a líderes y representantes de organizaciones comunitarias formales y no formales identificadas	P3
		· Realizar las jornadas de formación dirigidas a la comunidad	P3
5.3.3 La CGSC dispone de un modelo de evaluación de los resultados obtenidos en la formación ciudadana	A Diciembre de cada vigencia, al menos dos (2) trabajos elaborados por equipos especializados (Veedurias Ciudadanas) en torno a temas de ciudad, se consideran para su vinculación en las auditorías articuladas	· Definir canales (presencial, virtual, telefónico) para la evaluación de las sesiones de formación realizadas	P3
		· Procesar y analizar resultados de la evaluación	P3
		· Socializar resultados de la evaluación a interesados a través de diferentes canales	P3

**Soporte al Plan de Acción de Otros Procesos o Dependencias**

RESULTADOS ESPERADOS	ACTIVIDADES	Responsable del Resultado
1.1.6 En la CGSC se dispone de análisis actualizados sobre variables del entorno: legales, económicas, ambientales, financieras etc., que inciden sobre la gestión institucional.	Desarrollar una agenda de eventos de rendición de cuentas y audiencias públicas sobre temas de interés	P1 (Secretaría General)

<p><b>2.4.3</b> La CGSC da mayor visibilidad a los beneficios derivados de control fiscal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Celebrar Foros, Pronunciamientos, Debates, Audiencias Ciudadanas, Rendición de cuentas donde se presenten los beneficios derivados del ejercicio de control fiscal.</li> </ul>	<p>P1 (Subcont)</p>
<p><b>2.5.1</b> La CGSC ha suscrito convenios con otras entidades que redundan en valor agregado para las partes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificar necesidades y posibles entidades para realizar acuerdos de cooperación</li> <li>· Elaborar las propuestas de posibles cooperaciones</li> </ul>	<p>P1 (Despacho)</p>
<p><b>4.4.3</b> La CGSC ha mejorado su política de planeación y estrategia de comunicación y seguimiento a los pronunciamientos y debates</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificar y convocar los actores institucionales públicos, privados y comunitarios clave, para los debates y pronunciamientos públicos</li> </ul>	<p>P1 (Comunic.)</p>
<p><b>5.1.1</b> La CGSC ha ampliado su oferta de servicios de atención en línea y presencial a los diferentes grupos poblacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Realizar mejoras a los servicios de información y atención presencial y en línea, acorde con las características cognitivas, físicas y de edad de los ciudadanos</li> <li>· Solicitar y gestionar con la Administración Municipal de Cali, ajustes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano (CAM, Versalles y los CALI)</li> <li>· Implementar nuevos servicios y canales de atención de acuerdo con las características y necesidades ciudadanas</li> <li>· Capacitar a los funcionarios de la CGSC en habilidades y competencias para la atención a los ciudadanos por diferentes canales</li> </ul>	<p>P1 (Comunic. GEL)</p> <p>P1 (Comunic. GEL)</p> <p>P1 (Comunic. GEL)</p> <p>P1 (Comunic. GEL)</p>
<p><b>5.1.2</b> La CGSC cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación del nivel de satisfacción de los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Revisar y ajustar la metodología, instrumentos y mecanismos aplicados en la evaluación de satisfacción de usuarios</li> </ul>	<p>P1 (Comunic. GEL)</p>

usuarios sobre los servicios prestados en línea	· Realizar evaluación de satisfacción de usuarios a través de diferentes canales acorde con la metodología definida	P1 (Comunic. GEL)
	· Analizar los resultados de evaluación y realizar las mejoras que se requieran	P1 (Comunic. GEL)
	· Socializar con los usuarios los resultados de la evaluación y mejoras implementadas	P1 (Comunic. GEL)

#### Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad

<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 31 de diciembre de cada vigencia , el 70% de los participantes encuestados en la capacitación califican la encuesta de Satisfacción Ciudadana-Capacitación en el nivel 4 o superior (en una escala de 1 a 5). <a href="#">(Modificado Oct- 10 de 2018)</a></li> <li>• A 31 de dicimebre de cada vigencia el 90% de los requerimientos se tramitan en los términos establecidos en la norma y siguiendo los procedimientos del sistema gestión de calidad.</li> <li>• A 31 de diciembre de cada vigencia el 70% de los requerimientos atendidos directamente por la O.C.F.P. se cierran siguiendo los términos establecidos en el procedimiento en el sistema de gestión de calidad y en la normatividad vigente en un tiempo total &lt;= a 15 días. <a href="#">(Modificado Oct-10 de 2018)</a></li> </ul>
--------------------	---