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

PROCESO P3 - Participación Ciudadana	**RESPONSABLE:** Jefe de Oficina de Control Fiscal Participativo	**FECHA ELABORACIÓN:** Abril de 2016

OBJETIVO ESTRATÉGICO -5: Fortalecer una ciudadanía activa e informada que participa en el ejercicio del Control Fiscal	**OBJETIVO ESPECIFICO - 5.2** Aumentar el impacto de las Auditorias Articuladas como estrategia participativa del Control Fiscal
	OBJETIVO ESPECIFICO - 5.3 Fortalecer las habilidades y capacidades ciudadanas en el ejercicio del control fiscal

Resultados Esperados	Indicador Resultado	Actividades	Responsable Actividad
5.2.1 La CGSC define criterios para desarrollar auditorías articuladas y evaluar el impacto de sus resultados	A diciembre 31 de 2016, se dispone de un documento que contiene los criterios para desarrollar auditorías articuladas y evaluar el impacto de sus resultados, definiendo enfoque, método, instrumentos y mecanismos de evaluación a aplicar.	· Revisar y ajustar enfoque, método e instrumentos aplicados en las Auditorías Articuladas.	P1 (Contralor), P2, P3
		· Definir criterios orientadores para la selección y priorización de auditorías articuladas a realizar	P1 (Contralor), P3 y P4
		· Identificar insumos de información externas e internas sobre los temas de auditorías articuladas definidas: Resultados de control fiscal, requerimientos ciudadanos, políticas públicas diseñadas por la Administración Municipal, percepción de los ciudadanos en temas de interés general, etc.	P3 y P4
		· Identificar variables clave de análisis para la evaluación de auditorías articuladas y los resultados obtenidos	P3 y P4
		· Diseñar los instrumentos y mecanismos para la aplicación de las evaluaciones	P1 (Despacho), P2, P3 y P4

5.2.3 Se han fortalecido las habilidades y capacidades del equipo auditor en el desarrollo de auditorías articuladas	A marzo 30 de 2017, al menos el 70% de los funcionarios del equipo auditor que participan de la capacitación en auditorias articuladas con comunidad, obtienen resultados >= 4 en las pruebas de conocimiento aplicadas, con una escala de valoración de 1 a 5.	· Identificar y analizar los factores que inciden en la relación entre la comunidad y funcionarios de la CGSC	P3, P4
		· Diseñar contenidos y metodologías de capacitación en atención y trabajo con comunidad dirigido a funcionarios de la CGSC	P3
		· Evaluar los resultados y alcances de la capacitación a funcionarios	P3
5.2.4 La CGSC realiza auditorías articuladas en temas de ciudad con el acompañamiento de la sociedad civil	A diciembre 31 de cada vigencia, a partir de la vigencia 2017 se han realizado al menos tres (3) auditorías arituladas 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.	· Programar en el PGA auditorías articuladas de acuerdo con la priorización de los temas de mayor impacto para la ciudadanía	P4
		· Convocar la participación de actores externos (academia, sociedad civil y organizaciones comunitarias) en las Auditorías Articuladas programadas	P3
		· Capacitar a los actores externos sobre las auditorias articuladas a realizar y los alcances de su participación en las mismas	P3
	A diciembre de cada vigencia, el 80% de los participantes 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 >= a 4 en una escala de valoración de 1 a 5.	· Preparar documentos de análisis y de trabajo sobre los temas involucrados en las auditorias articuladas	P3, P4
		· Realizar las Auditorías Articuladas programadas	P3, P4
		· Evaluar la percepción de los participantes externos en la auditoria articulada realizada	P3
		· Socializar con los participantes externos los resultados de la auditoria articulada realizada	P3
5.3.1 La CGSC implementa un Plan de formación que atienda las especificidades de la comunidad beneficiaria	A Junio de 2017, el Plan de Formación a la comunidad implementado, atiende todos los requerimientos y necesidades identificadas de la comunidad en general.	· Identificar temas de interés de la comunidad para la formación de la misma, a partir de los requerimientos	P3
		· Definir objetivos, resultados esperados, indicadores, responsables e insumos para la formación a comunidad	P3
		· Elaborar material educativo sobre temas de formación dirigidos a la comunidad	P3
		· Identificar expertos externos para tratamiento de temas de formación	P3

		· Definir canales de acceso a la formación y material educativo, por parte de la comunidad	P3
5.3.2 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 resultado alcanzados en la audiencia ciudadana, de acuerdo a la evaluación realizada que califican con >=4 (en una escala de 1 a 5).	· Programar las sesiones de formación dirigidas a la comunidad	P3
		· Convocar expertos externos según temas de formación	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 marzo de 2017 se ha elaborado un módelo de evaluación de los resultados obtenidos en la formación ciudadana, que permite valorar sus beneficios en términos de resultados de acuerdo a las pruebas de evaluación definidas.	· 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)
2.4.3 La CGSC da mayor visibilidad a los beneficios derivados de control fiscal	· Celebrar Foros, Pronunciamientos, Debates, Audiencias Ciudadanas, Rendición de cuentas donde se presenten los beneficios derivados del ejercicio de control fiscal.	P1 (Subcont)
2.5.1 La CGSC ha suscrito convenios con	· Identificar necesidades y posibles entidades para realizar acuerdos de cooperación	P1 (Despacho)

otras entidades que redundan en valor agregado para las partes	· Elaborar las propuestas de posibles cooperaciones	P1 (Despacho)
4.4.3 La CGSC ha mejorado su política de planeación y estrategia de comunicación y seguimiento a los pronunciamientos y debates	· Identificar y convocar los actores institucionales públicos, privados y comunitarios clave, para los debates y pronunciamientos públicos	P1 (Comunic.)
5.1.1 La CGSC ha ampliado su oferta de servicios de atención en línea y presencial a los diferentes grupos poblacionales	· 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	P1 (Comunic. GEL)
	· 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)	P1 (Comunic. GEL)
	· Implementar nuevos servicios y canales de atención de acuerdo con las características y necesidades ciudadanas	P1 (Comunic. GEL)
	· Capacitar a los funcionarios de la CGSC en habilidades y competencias para la atención a los ciudadanos por diferentes canales	P1 (Comunic. GEL)
5.1.2 La CGSC cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados en línea	· Revisar y ajustar la metodología, instrumentos y mecanismos aplicados en la evaluación de satisfacción de usuarios	P1 (Comunic. GEL)
	· 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

INDICADORES	• A 31 de diciembre de cada vigencia , el 70% de los participantes en la capacitación califican la encuesta de Satisfacción Ciudadana-Capacitación en el nivel 4 o superior (en una escala de 1 a 5). • 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. • A 31 de diciembre de cada vigencia el 70% de los requerimientos se cierran siguiendo los términos establecidos en el procedimiento en el sistema de gestión de calidad, en un tiempo total <= a 15 días.