



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI
OFICINA DE CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO

SANTIAGO DE CALI
2020



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

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 para la vigencia 2020 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 - Vigencia 2020.

Metodología Auditorias Articuladas.



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 del Proceso de Participación Ciudadana 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.



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

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 recepcionar 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 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5: 00 p.m.

Atención Telefónica: PBX 2- 6442000 Ext. 132 en Cali y desde cualquier parte del país a la línea gratuita 01-8000-220098.

Atención Virtual o Medios Electrónicos:
Página Web: www.contraloriacali.gov.co
Correos electrónicos:
participaciudadano@contraloriacali.gov.co.
contralor@contraloriacali.gov.co



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

notificacionesjudiciales@contraloriacali.gov.co
comunicaciones@contraloriacali.gov.co
contralorescolar@contraloriacali.gov.co

Preguntas, quejas y denuncias: www.contraloriacali.gov.co/sipac/

Redes Sociales:

Twitter: @ContraloriaCali
Facebook: contraloriageneraldecali
Instagram: contraloriacali

Correo 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.

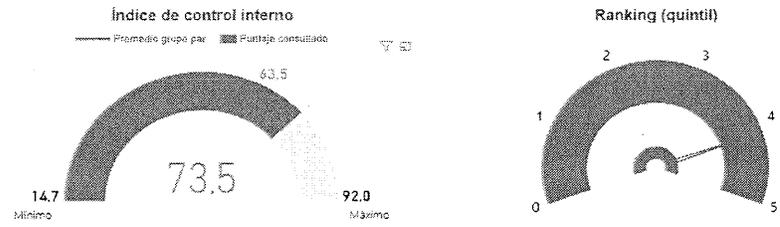
5. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD

5.1 FURAG/AUTODIAGNÓSTICO

En cuanto al diligenciamiento en el aplicativo FURAG - MECI, la Contraloría General de Santiago de Cali, realizó el reporte vigencia 2018, en el mes de marzo de 2019, donde se califican 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. En este diligenciamiento se pudo determinar que la Contraloría cumple con la Política de Participación de Ciudadana.

El FURAG 2018, dio el siguiente resultado en referencia al MECI:

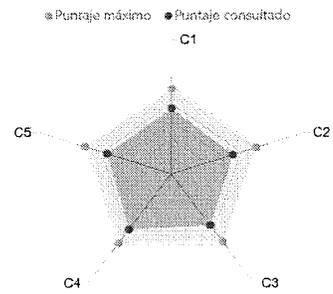
I. Resultados generales



Nota 1: El promedio del grupo par sólo aparece para consultas por entidad.
Nota 2: Para las consultas por entidad el mínimo y máximo corresponden al puntaje mínimo y máximo del grupo par, para las demás consultas corresponden al puntaje mínimo y máximo general.

Nota: La información de este gráfico solamente es válida para consultas por entidad.

II. Índices de desempeño de los componentes MECI



Dimensión	Puntaje consultado	Puntaje máximo
C1: CONTROL INTERNO: Ambiente propicio para el ejercicio del control	73,6	98,31
C2: CONTROL INTERNO: Evaluación estratégica del riesgo	69,4	95,50
C3: CONTROL INTERNO: Actividades de control efectivas	71,6	94,21
C4: CONTROL INTERNO: Información y comunicación relevante y oportuna para el control	77,3	96,82
C5: CONTROL INTERNO: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	73,3	98,64

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

Por otro lado, se diligenció el autodiagnóstico de la Política de Participación Ciudadana con corte a octubre 31 de 2019.

El autodiagnóstico a octubre 31 de 2019, dio como resultado un puntaje 91,0 teniendo en cuenta que la política de participación ciudadana 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 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,



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

nos apoyamos en distintas áreas con la asignación de los recursos necesarios y la promoción de las mismas.

- Se ha desarrollado el cronograma de actividades de promoción y capacitación para la vigencia 2019: Audiencias ciudadanas, auditorías articuladas, día de la participación ciudadana, conformación de equipos especializados de veedurías, capacitaciones a contralores escolares y a la comunidad en general.
- Actualmente, se cuenta con 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 al registro de las denuncias, requerimientos ciudadanos allegados al área y el consolidado de las encuestas vigentes en el proceso P3.
- Se aplican encuestas de satisfacción ciudadana, frente a las audiencias ciudadanas, auditorías articuladas, rendición de cuentas, capacitación y atención de requerimientos.
- De acuerdo a las capacitaciones y requerimientos realizados por la comunidad, la Oficina de Control Fiscal Participativo prioriza los temas de interés y los presenta al señor Contralor para ser tenidos en cuenta en el PVCFT de cada vigencia. Para la vigencia 2020, el despacho del Contralor priorizó los siguientes temas:
 - a) Control y vigilancia a los proyectos y presupuestos del DAGMA en los corregimientos de Santiago de Cali.
 - b) Control y vigilancia a la implementación y ejecución de la política pública de discapacidad en Santiago de Cali.
 - c) Secretaría del Deporte y la Recreación: Inversión del presupuesto en el Situado Fiscal frente a los escenarios deportivos del municipio de Santiago de Cali.

Frente a lo anterior, se pudo determinar que no existen debilidades de la participación en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, en cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).

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 pudo determinar mediante Matriz DOFA las siguientes debilidades y fortalezas del Proceso de Participación Ciudadana:



Debilidades:

- No estar actualizados en la normatividad vigente que rige el tema de la atención de los Derechos de Petición, dando lugar a una posible sanción disciplinaria.
- El inadecuado e inoportuno diligenciamiento del aplicativo SIPAC, induce a información errónea a quien la solicite.
- Falta de cumplimiento de las actividades inmersas en el procedimiento vigente.
- La no aplicación de las tablas de retención documental estipuladas para el área, lo cual podría generar una no conformidad.
- El inadecuado seguimiento y control a los requerimientos ciudadanos.
- La demora en la asignación de los requerimientos allegados de Ventanilla Única.

Fortalezas:

- La O.C.F.P. da estricto cumplimiento a la Ley 1755 y 1757 de 2015, 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 pilar estratégico No. 5. “Fortalecer una ciudadanía activa e informada que participa en el ejercicio del Control Fiscal”.
- 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 a la auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno, no se determinaron observaciones, recomendaciones y/o mejoras frente al Plan de Participación Ciudadana.

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, como se detalla a continuación:

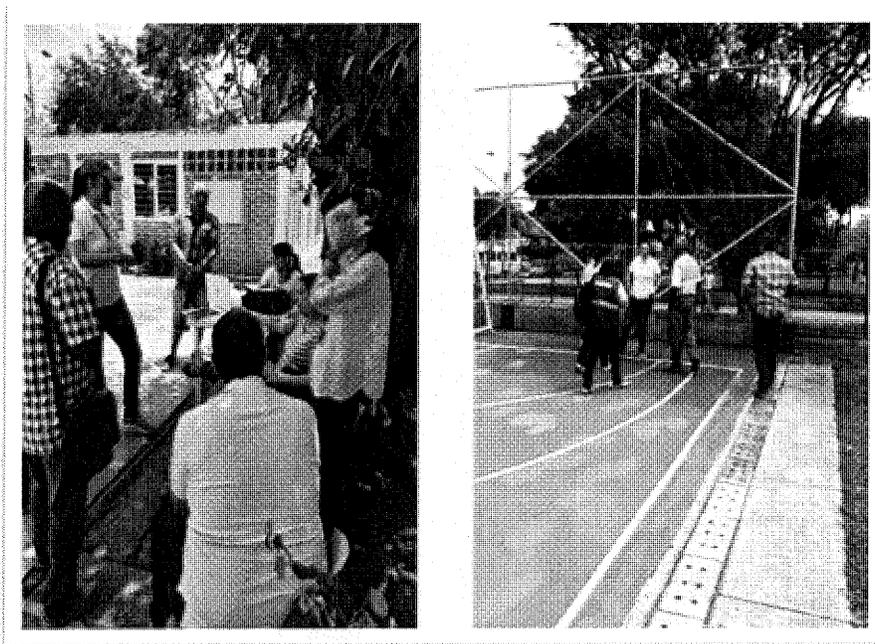
Auditoría Articulada	Grupos poblacionales involucrados	Canales para promover la participación	Ciclo de la Gestión
AGEI a la Política Pública para las mujeres en el Municipio de Santiago de Cali (Equidad género).	Agremiaciones, Asociaciones, Universidades, Grupos Juveniles, Grupos de mujeres por comuna, Comunidad en General por comunas y Veedores Ciudadanos. Se suscribió acta de compromiso con:	Comunicación por medio de piezas publicitarias, mediante los canales de comunicaciones de la Entidad, redes sociales, vía telefónica, WhatsApp, en las actividades realizadas como: Contralor Escolar, (capacitación), Audiencias Ciudadanas (zona No.01), se enviaron vía email y se difundió la pieza publicitaria	Etapa de Planeación e implementación



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

Auditoría Articulada	Grupos poblacionales involucrados	Canales para promover la participación	Ciclo de la Gestión
	FUNVIMUFROIN.	en los CALIS del municipio de Santiago de Cali, en las redes sociales. Así mismo, se realizó a través de las emisoras Maxinoticias 89.01, Olímpica 104.5 y Radio Viva Cali 12.90.	
AGEI a la Gestión de EMCALI EICE ESP, para el cumplimiento del Objetivo de desarrollo Sostenible No.6 de la ONU, con análisis de los proyectos de inversión	Superintendencia de Servicios Públicos.	Convenio suscrito entre la Contraloría y la Superintendencia de Servicios Públicos.	Etapa de Planeación e implementación
AGEI al mantenimiento, administración e infraestructura de los escenarios deportivos del Municipio de Santiago de Cali (JAL).	Agremiaciones, Asociaciones, Universidades, Grupos Juveniles, Comunidad en General por Comunas y Veedores Ciudadanos. Se firmó compromiso con: Gloria Nancy Aponte Valencia, Hugo Mosquera Obando, Alba Milena Vergara, Blanca Cuellar, Milton William Bravo Pantoja, Luz Dary Sosa Vargas, Yimy Lasso Ramírez Ricardo Cabezas Cañada, Amparo Chalacan, Edna Milena Mora, Ancizar Arredondo, Nelson Herrera, Gloria M. Pabón.	Se promocionó y divulgó la Auditoría en mención, en las diferentes actividades realizadas por la Oficina de Control Fiscal Participativo como: Contralor Escolar (capacitación), Audiencias Ciudadanas (zonas No.01, 02 y 03), se enviaron vía email y se difundió la pieza publicitaria en los CALIS, en las redes sociales.	Etapa de Planeación e implementación
AGEI a la Gestión de los Residuos Sólidos en el Municipio de Santiago de Cali – Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos –	Agremiaciones, Asociaciones, Universidades, Grupos Juveniles, Comunidad en General por Comunas y Veedores Ciudadanos. Se firmó compromiso con: 1- Edna Milena Mora Salazar – Edil	Comunicación por medio de piezas publicitarias, mediante los canales de comunicaciones de la Entidad, redes sociales, vía telefónica, WhatsApp, en las actividades realizadas como: Contralor Escolar, Audiencias Ciudadanas zona No.01 y el día de la	Etapa de Planeación e implementación

Auditoría Articulada	Grupos poblacionales involucrados	Canales para promover la participación	Ciclo de la Gestión
UAESPM	comuna 13, vocera ciudadana para la Paz. 2- Islella Damelines – Presidenta JAC Marroquín Casona comuna 14.	Participación Ciudadana, capacitaciones dirigidas a la comunidad.	
AGEI a las Contratación de Ciclo ruta. ENTES: Metro Cali S.A. Secretaría de MOVILIDAD, CDAV LTDA, Secretaría de Infraestructura.	Agremiaciones, Asociaciones, Universidades, Grupos Juveniles, Comunidad en General por Comunas y Veedores Ciudadanos. Se firmó compromiso con: Asociación de Ciclistas Urbanos "CICLOAMIGOS" Veeduría 285	Se promocionó y divulgó la Auditoría en mención, en las diferentes actividades realizadas por la Oficina de Control Fiscal Participativo como: Contralor Escolar (capacitación), Audiencias Ciudadanas, se enviaron vía email y se difundió la pieza publicitaria en los CALIS, en las redes sociales.	Etapa de Planeación e implementación



Auditoría Articulada administración e infraestructura de los escenarios deportivos

[Handwritten signature]

5.6 AUDIENCIAS CIUDADANAS

En la vigencia 2019, se llevaron a cabo tres (3) Audiencias Ciudadanas temáticas, divididas en zonales que abarcaron las 22 comunas y los 15 corregimientos de la ciudad, a la cual fueron convocados los siguientes grupos de interés:

Audiencia Ciudadana	Grupos poblacionales involucrados	Canales para promover la participación	Ciclo de la Gestión
AUDIENCIA CIUDADANA ZONA 1 - 2019	Habitantes de las comunas 1, 3, 6, 18, 20 y los 15 corregimientos del municipio de Santiago de Cali, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Corregidores, Directores de CALI, líderes rurales, periodistas, Juntas de Aguas, Veedores, Organizaciones Sociales, Dignatarios, Gabinete, AGR, Concejo, JAL y JAC.	Página web de la entidad, correos electrónicos, llamadas telefónicas, vía redes sociales (Facebook, twitter, WhatsApp)	Implementación

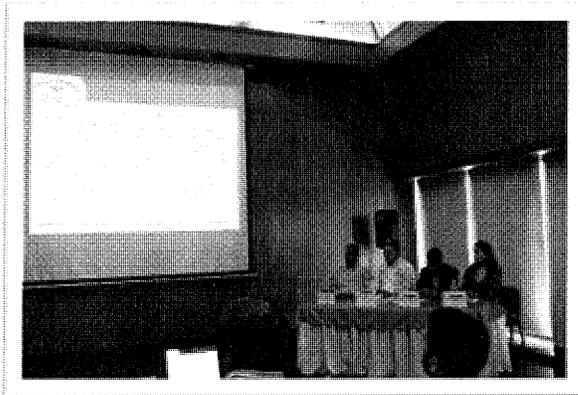
A la anterior jornada, asistieron un total de ciento dieciséis (116) personas, discriminadas así:

ASISTENTES	
FUNCIONARIOS	74
JAL	2
JAC	9
VEEDORES	4
PERIODISTAS	4
COMUNIDAD	20
VOCALES	2
JUNTAS AGUAS	2
UNIVERSIDAD	1
TOTAL	116



Audiencia Ciudadana	Grupos poblacionales involucrados	Canales para promover la participación	Ciclo de la Gestión
Audiencia Ciudadana Zona 2, "MEGAOBRAS Y DEPORTES",	Miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes, Organizaciones Sociales de las comunas 2, 8, 10, 11, 12, 17, 19, 22 y los corregimientos de Pance y la Buitrera del municipio de Santiago de Cali.	Página web de la entidad, correos electrónicos, llamadas telefónicas, vía redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp) y en tres emisoras de la radio como Olímpica 104.5, Maxi noticias 89.01 y Radio Viva Cali 12.90.	Implementación

A dicha jornada, asistieron un total de ciento treinta (130) personas, discriminadas así:



ASISTENTES	
FUNCIONARIOS	101
JAL	3
JAC	1
VEEDORES	1
PERIODISTAS	1
COMUNIDAD	22
FUNDACIÓN	1
TOTAL	130

Audiencia Ciudadana	Grupos poblacionales involucrados	Canales para promover la participación	Ciclo de la Gestión
Audiencia Ciudadana Zona 3, "Recuperación del Plan Jarillón".	Habitantes, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, asociaciones, veedores ciudadanos, líderes, organizaciones sociales de las comunas 4, 5, 6, 7, 13, 14, 15, 16, 21, de los corregimientos Navarro y El Hormiguero del municipio de Santiago de Cali.	Página web de la entidad, correos electrónicos, llamadas telefónicas, vía redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp); extendiendo la invitación a corregidores, Directores de C.A.L.I, líderes rurales, periodistas, Veedores, Organizaciones Sociales, Dignatarios, Gabinete, AGR, presidente del Concejo, JAL y JAC.	Implementación



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

A dicha jornada asistieron un total de ciento cinco (105) personas, discriminadas así:

ASISTENTES	
FUNCIONARIOS	33
JAL	3
JAC	1
VEEDORES	5
PERIODISTAS	1
COMUNIDAD	58
ORGANIZACIÓN SOCIAL	4
TOTAL	105

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, obteniendo los siguientes resultados:

Promedio Grado de Satisfacción Audiencias Ciudadanas 2019			
Zona 1	Zona 2	Zona 3	Promedio Total
4,2	4,1	4,3	4,2

Encuesta de satisfacción aplicada en las comunas y corregimientos.

El 85% de los participantes de las comunas y corregimientos en las audiencias ciudadanas encuestados, se sintieron "**Totalmente Satisfechos**" y el 15% "**Satisfechos**", frente a las Audiencias Ciudadanas realizadas por este Organismo de Control Fiscal.

Lo anterior, indica que la mayoría de quienes asistieron a las audiencias ciudadanas, tanto en comunas como en corregimientos, están conformes con la realización de las mismas, lo que motiva a este Organismo de Control a continuar promoviendo el Control Social articulado al Control Fiscal.

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 A LA COMUNIDAD

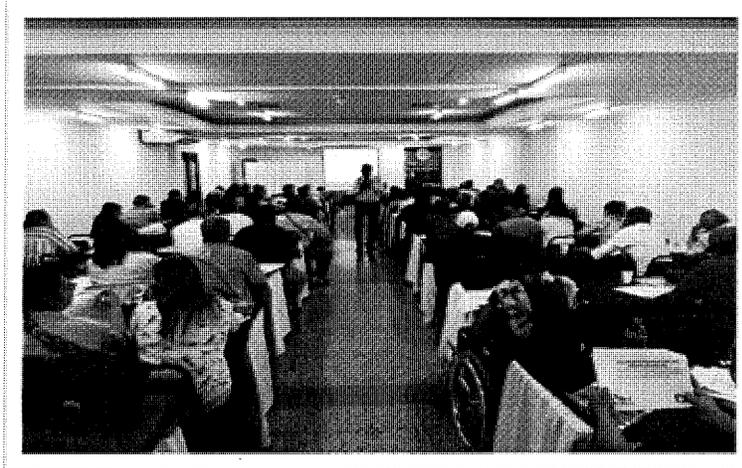
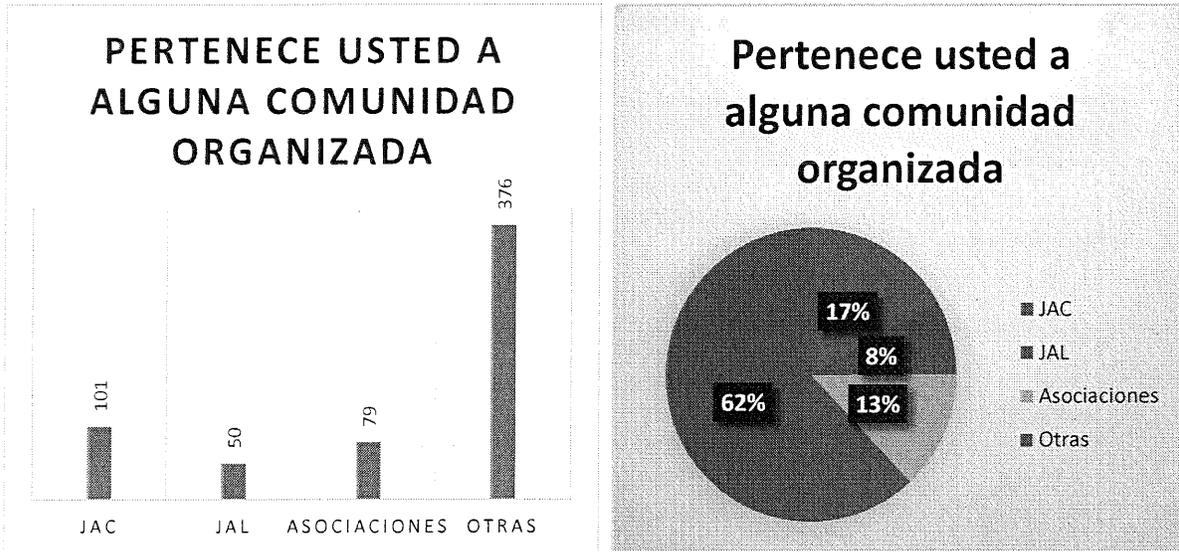
TEMA	Grupos poblacionales involucrados	Canales para promover la participación
Control Social a lo Público	Organizaciones sociales, veedores ciudadanos, JAC, JAL y comunidad en general, para un total de 203 personas.	Página web de la entidad, correos electrónicos, llamadas telefónicas, vía redes sociales (Facebook, twitter, WhatsApp)
Contratación Estatal	Organizaciones sociales, veedores ciudadanos, JAC, JAL y comunidad en general, para un total de 297 personas.	Página web de la entidad, correos electrónicos, llamadas telefónicas, vía redes sociales (Facebook, twitter, WhatsApp)
Derecho de Petición	Organizaciones sociales, veedores ciudadanos, JAC, JAL y comunidad en general, para un total de 364 personas.	Página web de la entidad, correos electrónicos, llamadas telefónicas, vía redes sociales (Facebook, twitter, WhatsApp)

De las 864 personas capacitadas, 606 diligenciaron debidamente la encuesta de satisfacción, obteniéndose los siguientes resultados:



En cuanto a la satisfacción de los ciudadanos frente a las tres (3) capacitaciones desarrolladas por la Contraloría General de Santiago de Cali durante la vigencia 2019, se obtuvo un promedio de calificación de 4.8, en una escala de valoración entre 1 a 5, con relación a la pregunta planteada en la encuesta.

De la caracterización de los asistentes por organizaciones, tenemos los siguientes resultados:



5.8 CAPACITACIÓN A VEEDORES

Tema	Grupos poblacionales involucrados	Canales para promover la participación
Seminario Fortalecimiento del ejercicio del Control Fiscal	Veedores Ciudadanos	Página web de la entidad, correos electrónicos, llamadas telefónicas, vía redes sociales (Facebook, twitter, WhatsApp)

Con el desarrollo del anterior seminario, se conformaron 11 grupos de veeduría especializada.

5.9 CAPACITACIÓN A CONTRALORES ESCOLARES

En la vigencia 2019, se programaron las siguientes capacitaciones para los 232 contralores electos.

CAPACITACIONES CONTRALORES ESCOLARES VIGENCIA 2019		
No.	Actividad	Asistencia
1	Control Fiscal, social, Derecho de Petición e ingreso de requerimientos por el aplicativo SIPAC.	132
2	Programa de Alimentación Escolar PAE.	71
3	Taller: exposiciones, foros y debates.	39
4	Identificación de oportunidades para promover el Emprendimiento.	112
5	Festival: Fortalecimiento del Cuidado y protección del medio ambiente.	75
6	Taller: Oratoria, argumentación, refutación y expresión corporal. Acto protocolario de elección mejores Contralores Escolares 2019.	43

El pasado 20 de junio de 2019, la figura de Contralor Escolar fue reconocida como una de las mejores prácticas en gobiernos locales del hemisferio por la Universidad Internacional de la Florida en Miami.



5.10 DÍA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

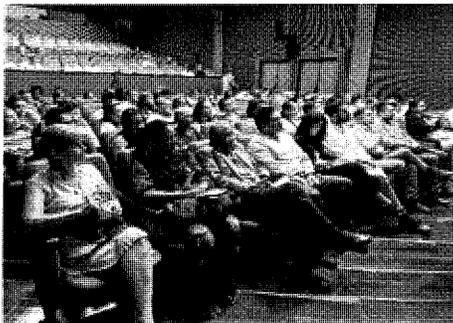
Al evento del "Día de la Participación Ciudadana" asistieron un total de 166 personas, Involucrándose los siguientes grupos de interés: AGR, Alcaldía, Cabildo Indígena, Comunidad, Contralor Escolar, Contraloría de Cali, Otras Contralorías,



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

EPS, Fiscalía, JAC, JAL, Observatorios, Organizaciones Sociales, Periodistas, Veedores y Vocal de Control.

Tema	Grupos poblacionales involucrados	Canales para promover la participación
Día de la Participación Ciudadana	Representantes de las 22 comunas, 15 corregimientos, miembros de las Juntas de Acción Comunal (JAC), Juntas Administradoras Locales (JAL), Asociaciones, Veedores ciudadanos, Líderes, comunidad en general, medios de comunicación y artistas.	Página web de la entidad, correos electrónicos, llamadas telefónicas, vía redes sociales (Facebook, twitter, WhatsApp)



ASISTENTES	No.
AGR	3
ALCALDÍA DE CALI	42
CABILDO INDIGENA	1
COMUNIDAD	36
CONTRALOR ESCOLAR	11
CONTRALORÍA DE CALI	18
OTRAS CONTRALORÍAS	6
EPS	1
FISCALIA	1
JAC	13
JAL	5
OBSERVATORIOS	1
ORGANIZACIONES SOCIALES	3
PERIODISTAS	4
VEEDORES	20
VOCAL DE CONTROL	1
TOTAL	166

5.11 RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

Rendición de cuentas vigencia 2018 y periodo enero a marzo de 2019.

Se realizó sensibilización de la rendición a los servidores públicos de la Contraloría mediante la intranet.

La entidad habilitó diferentes canales de comunicación, invitando a la comunidad a participar y contribuir en la organización temática de este evento, a través de una

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



encuesta que se publicó en la página web www.contraloriacali.gov.co y se socializó en las redes sociales de la entidad (Facebook y Twitter).

Con el fin de incentivar la participación ciudadana en la Rendición de Cuentas, la convocatoria se realizó de la siguiente manera:

- Invitación y publicación de información general sobre la Rendición de Cuentas a la ciudadanía a través de: www.contraloriacali.gov.co, twitter: @contraloriacali y [facebook.com/contraloriageneraldecali](https://www.facebook.com/contraloriageneraldecali).
- Envío de invitaciones por correo electrónico y personal a: Veedurías de control fiscal, juntas de acción comunal, comunidades de base, medios de comunicación, sujetos de control, autoridades municipales, departamentales, nacionales y comunidad en general.

A la anterior rendición de cuentas, asistieron un total de 244 personas, clasificadas de la siguiente manera:

ENTIDAD	No. PERSONAS
Gabinete (Secretarios, Subsecretarios, Asesores)	36
Concejales de Santiago de Cali	1
Diputados del Valle	1
Periodistas	5
Comunidad en General	18
Otras Contralorías	6
Contralores Escolares	7
AGR	3
Superintendencia de Servicios	1
Organizaciones Sociales	9
Veedores	9
JAL	2
JAC	10
Universidades	3
Funcionarios de la Contraloría	133
TOTAL	244

Rendición de Cuentas periodo de 01 de abril a 30 de octubre 2019.

Teniendo en cuenta que la CUT anunció jornada de paro para el día 04 de diciembre de 2019, y dada la situación de orden público presentada en la ciudad, decide el despacho del señor contralor cancelar la rendición pública de cuentas y realizar en su defecto una rueda de prensa y un video institucional que se socializó en la página web de la entidad y redes sociales. Adicional a ello, se remitió la revista a los grupos de interés la cual contiene el detalle de la Gestión de la Contraloría General de Santiago de Cali periodo abril a diciembre de 2019.

No obstante, ya se contaba con la logística necesaria para la realización de la actividad y la convocatoria a los distintos grupos de interés como se detalla a continuación:

PERSONAS INVITADAS		
TIPO DE INVITACIÓN	ENTIDAD	No. PERSONAS
OFICIO Y TARJETA	Alcalde y Gobernadora Electos	153
	Gabinete Municipal y Admón Mpal	
	Concejo Municipal y Electos	
	Asamblea Departamental y Electos	
	Candidatos a Contralor	
	Comité De Moralización	
OFICIO Y CORREO ELECTRONICO	Veedores Ciudadanos	1256
	JAL Comunas	
	JAC Comunas	
	Directores Cali	
	Contralores Escolares	
	Comunidad en general	
	Organizaciones Sociales	
	Ligas de Usuarios	
	Universidades	
	Periodistas	
OTROS	WhatsApp	189
TOTAL		1599

Conclusión: Con lo anterior se concluye, que nuestra entidad tiene identificado los grupos de valor con los que realiza las diferentes actividades que se programan, involucrándolos en la implementación de las mismas, estableciendo las estrategias para ser incluidos en las fases del diagnóstico y la formulación.

5.12 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 los mismos, pese a que esta no está articulada con la caracterización de usuarios, porque no se cuenta con la misma.

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, WhatsApp).



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

- Invitaciones personalizadas.

Del total de ciento tres (103) personas que diligenciaron la Encuesta de Satisfacción en las Audiencias Ciudadanas realizadas en la vigencia 2019, frente a la efectividad de los canales de comunicación, se tiene el siguiente resultado:



El medio más efectivo por el cual la comunidad se enteró de la realización de las audiencias ciudadanas fue la invitación directa.

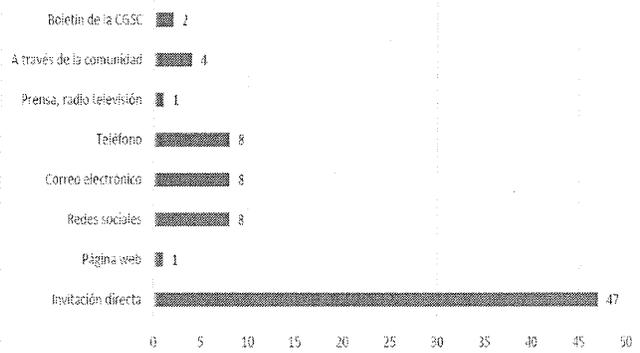
MEDIO	Respuestas	Porcentaje
Invitación directa	47	59
Página web	1	1
Redes sociales	8	10
Correo electrónico	8	10
Teléfono	8	10
Prensa, radio televisión	1	1
A través de la comunidad	4	5
Boletín de la CGSC	2	3
Total de respuestas	79	100

En cuanto a los canales de comunicación para la Rendición de Cuentas Públicas vigencia 2018 y periodo enero a marzo de 2019:

Del total de las 68 encuestas diligenciadas de los asistentes a la Rendición Pública de Cuentas, se tienen los siguientes resultados con respecto a la efectividad de los medios de comunicación lo siguiente:

Se evidencia que la invitación directa fue el mecanismo más eficaz para realizar la convocatoria. Por lo anterior, es importante fortalecer la convocatoria por medios alternativos y electrónicos, con el fin de tener más cobertura en los mismos y así contar con mayor participación de la comunidad en las actividades que realice la CSGC.

¿A través de que medio se enteró Usted de la Rendición de cuentas de la CGSC?




5.13 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, ingresaron 802 requerimientos, los cuales 638 fueron atendidos directamente por la Oficina de Control Fiscal Participativo, 164 se trasladaron a las Direcciones Técnicas por competencia, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Requerimientos Ciudadanos vigencias 2017 - 2018 - 2019			
Requerimientos	2017	2018	2019
Recibidos por la Entidad	995	846	802
Trámite directo de la OCFP	779	705	638
Trasladados a las Direcciones Técnicas	216	141	164
Trasladados a más de una Dirección Técnica	13	15	14
Trasladados a otras entidades	235	202	210
Contralor Escolar	21	10	07
Dirección Técnica Educación	69	29	43
Dirección Técnica Central	25	14	26
Dirección Técnica Emcali	41	27	48
Dirección Técnica Físico	39	31	27
Dirección Técnica Salud	14	7	4
Dirección Técnica Recursos Naturales	28	33	16
Peticiones	754	675	608
Quejas	01	04	01
Denuncias	240	167	193
Personal	594	471	51
Otros	239	169	14
Ventanilla			510
Página Web	60	74	78
Correo electrónico institucional	82	102	133
Correo Físico o postal	14	18	2
Vía telefónica	1	1	1
Formulario Electrónico			3
Medios Masivos de Comunicación	2	0	1
Redes Sociales	3	1	9
En trámite	97	123	64
Cerrados	898	723	738
Promedio días de Atención de los Requerimientos	7.9	6	6.08

Todos 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 sus entes de control.



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

En este sentido, también se evidenció que hay participación de ambos géneros, frente a la interacción que tienen los ciudadanos, cuando de allegar requerimientos a la Entidad se trata.

5.13.1 Caracterización de requerimientos por organizaciones

Junta de Acción Comunal	Comités de Veeduría	Junta Administradora Local	Sindicatos	De manera individual	Total
74	40	26	40	622	802

Lo anterior muestra que, de las organizaciones sociales las más participativas fueron las Juntas de Acción Comunal con 74 radicaciones.

5.13.2 Canales de Recepción de requerimientos vigencia 2019

Los 802 requerimientos ciudadanos receptionados por el Ente de Control, entre enero 1 a diciembre 31 de 2019, se recibieron a través de diferentes canales como se detalla a continuación:

Canal de recepción	Cantidad
Personal	51
Correo Electrónico institucional	133
Ventanilla	510
Redes Sociales	09
Página Web de la Entidad	78
Medios masivos de Comunicación	01
Vía Telefónica	01
Correo Físico o postal	02
Formulario electrónico	03
Otro	14

Lo anterior, evidencia que el canal más utilizado por la comunidad es Ventanilla única, lo que indica que la ciudadanía prefiere utilizar el medio presencial para radicar sus solicitudes en la presente vigencia.

5.14 INFORME DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

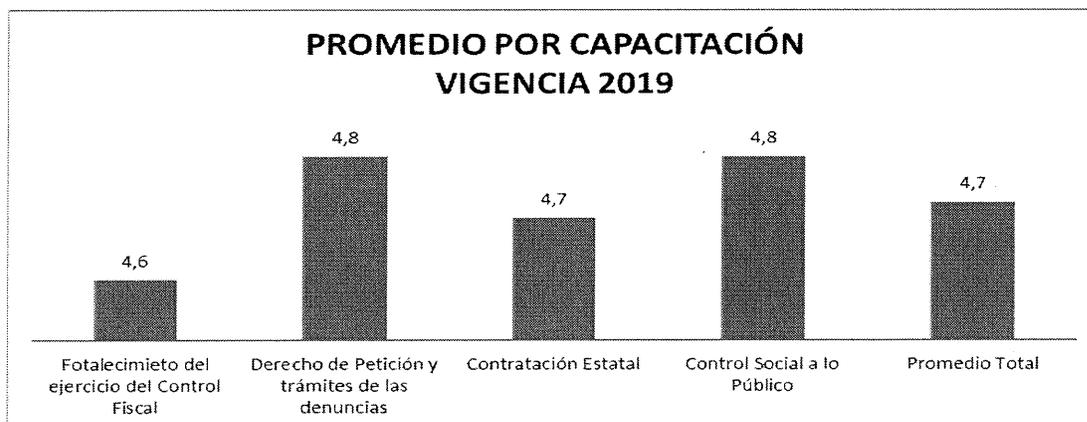
Para medir la percepción y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Contraloría General de Santiago de Cali, se aplicó la encuesta a los ciudadanos

usuarios de los servicios de la Oficina de Control Fiscal Participativo y al público en general, obteniendo los siguientes resultados para la vigencia 2019:

Encuesta de satisfacción ciudadana – Capacitación 0700-15-08-09-104

CAPACITACIONES REALIZADAS A LA COMUNIDAD VIGENCIA 2019				
N	TEMA	DIRIGIDO A	ASISTENTES	JORNADA
1	Seminario Fortalecimiento del ejercicio del Control Fiscal	Veedores Ciudadanos	50	Ocho (08) jornadas de cuatro (4) horas
2	Derecho de Petición y Trámite de Denuncias (Ley 1755 de 2015 y Ley 1757 de 2015)	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	364	6 horas Académicas
3	Contratación Estatal	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	297	6 horas académicas
4	El Control Social a lo Público Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección del derecho a la participación democrática)	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	203	6 horas académicas
Total Asistentes			914	

La Oficina de Control Fiscal Participativo en la vigencia 2019, capacitó un total de 914 ciudadanos, de los cuales 637 diligenciaron la encuesta de satisfacción, obteniéndose los siguientes resultados:

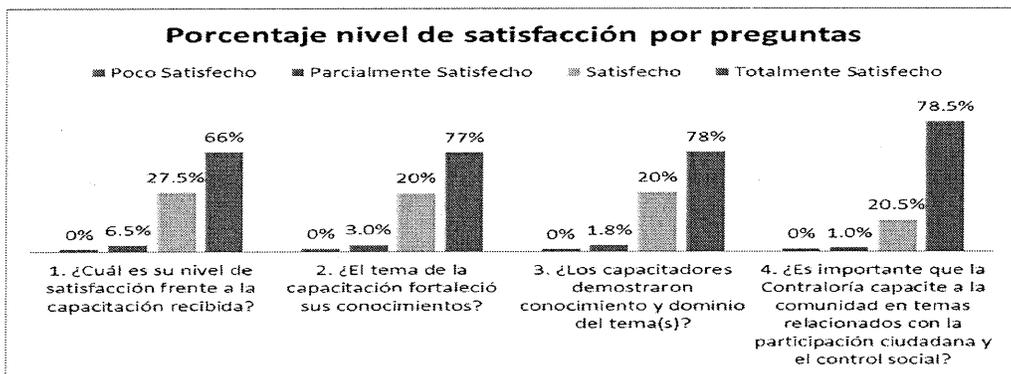
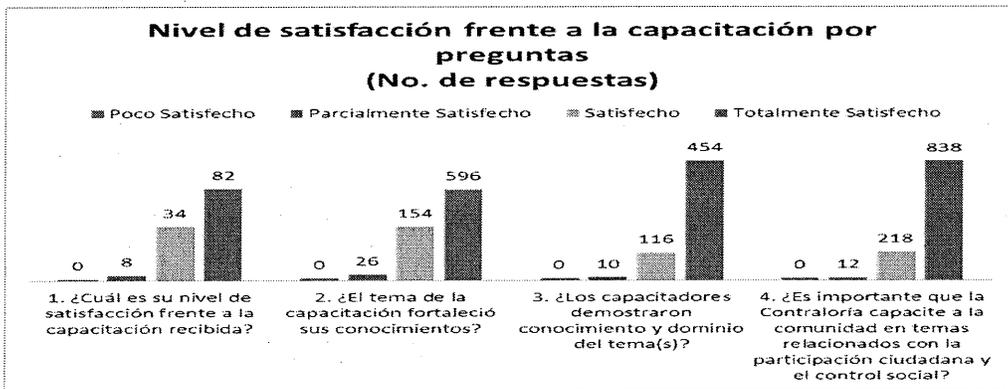
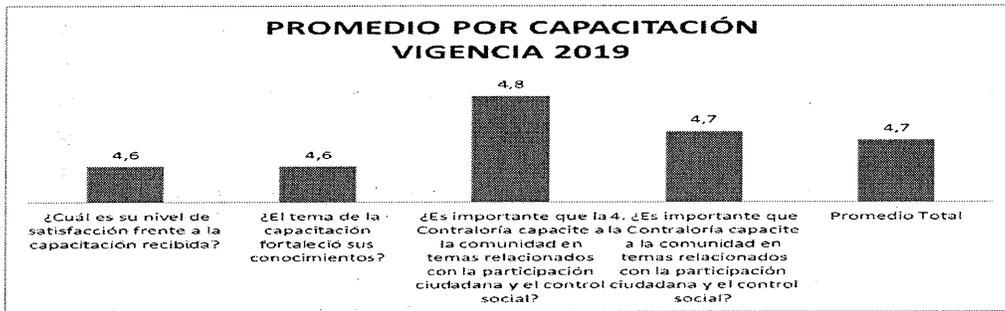


“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

En cuanto a la satisfacción de los ciudadanos frente a las cuatro (4) capacitaciones desarrolladas por la Contraloría General de Santiago de Cali durante la vigencia 2019, se obtuvo un promedio de calificación de 4.7, en una escala de valoración entre 1 a 5, con relación a las preguntas planteadas en la encuesta.

PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA

Las capacitaciones fueron realizadas durante los meses de agosto, septiembre y noviembre de 2019. A continuación, se muestra el promedio de satisfacción, teniendo en cuenta la escala de valoración entre 1 a 5 por pregunta, frente al total de 637 personas que respondieron debidamente las encuestas:



[Handwritten signature]



Interpretación de resultados frente a cantidad, porcentaje y promedio de Satisfacción por pregunta de los cuatros (4) capacitaciones:

- Pregunta 1: ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?
 Promedio del total de las capacitaciones: 4.6

Nivel de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	82	66
Satisfecho	34	27.5
Parcialmente satisfecho	8	6.5
Poco satisfecho	0	0

El resultado evidencia de manera clara la conformidad o satisfacción de los ciudadanos frente a la realización de las capacitaciones adelantadas; así las cosas, este Organismo de Control considera vital continuar capacitando a la comunidad en general, con el fin que dicho conocimiento pueda ser puesto al servicio de los demás y de esta forma centrar la vigilancia de los recursos públicos de forma efectiva.

- Pregunta 2: ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?
 Promedio del total de las capacitaciones: 4.6

Nivel de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	596	66
Satisfecho	154	20
Parcialmente satisfecho	26	3
Poco satisfecho	0	0

Lo anterior, confirma que los temas vistos o tratados como fueron; Ley 1474 de julio de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 1757 de 2015, Contratación Estatal, verificación de Obras Públicas, competencias y funciones de las Entidades de Control, permitieron profundizar sus conocimientos, el cual les permitirá realizar la labor de veedores con fundamentos.

- Pregunta 3: ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?
 Promedio del total de las capacitaciones: 4.8

Nivel de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	454	78
Satisfecho	116	20
Parcialmente satisfecho	10	1.8
Poco satisfecho	0	0



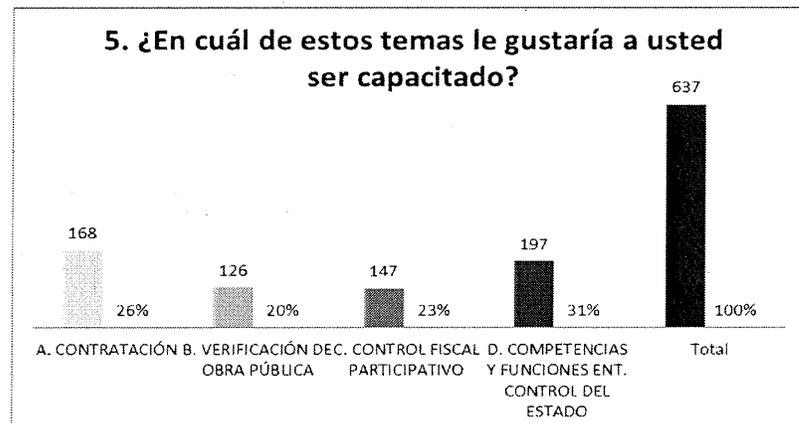
De acuerdo al resultado obtenido, los participantes de las capacitaciones consideraron que los capacitadores tenían conocimiento y dominio de los temas tratados, lo que demuestra que el personal docente fue bien seleccionado y se logró el objetivo de fortalecimiento del control social.

- Pregunta 4: ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?
 Promedio del total de las capacitaciones: 4.7

Nivel de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente satisfecho	838	78.5
Satisfecho	218	20.5
Parcialmente satisfecho	12	1.0
Poco satisfecho	0	0

El resultado obtenido significa que la ciudadanía encuestada considera de suma importancia instruir a la comunidad en temas que tengan relación con la participación ciudadana y el control social, para que dicha comunidad tenga herramientas a la hora de adelantar las veedurías que les corresponde y puedan hacer valer sus derechos.

Pregunta 5: ¿En cuál de estos temas le gustaría a usted ser capacitado?



RESULTADOS

Tema	No. encuestados	Porcentaje
Contratación	168	26
Verificación de obra pública	126	20
Control Fiscal Participativo	147	23
Competencias y funciones de las Entidades de Control del Estado	197	31



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según los datos consolidados, el 26% de los encuestados consideran importante ser capacitados en el tema de contratación, toda vez, que como veedores deben velar por la debida ejecución de los contratos ejecutados en cada una de las comunas o corregimientos de la ciudad de Santiago de Cali, teniendo en cuenta que se trata de dineros del Estado.

Así las cosas, la C.G.S.C. considera de igual forma que la comunidad en general debe tener conocimiento de las diferentes etapas de la contratación, el alcance y los límites que tienen los contratistas.

De otro lado, 197 del total de los 637 encuestados, es decir el 31%, manifiestan que les gustaría recibir capacitación sobre las competencias y funciones de las Entidades de Control del Estado, considera la C.G.S.C. que lo anterior puede ser con el fin de tener claridad frente al quehacer de los órganos de control, como son la Contraloría, la Procuraduría, la Personería y de este modo acudir a las mismas solo cuando realmente sea necesario y así evitar que se desgasten los operadores jurídicos con temas que allegue la ciudadanía y que no sean competencia del ente de control.

Seguidamente 126 participantes de las capacitaciones que fueron encuestados, consideran vital ser capacitados en verificación de obra pública, tema importante por cuanto el artículo 32 de la ley 80 de 1993 define el contrato de obra pública como aquél que celebran las Entidades Estatales para la construcción, mantenimiento, instalación y en general para la realización de cualquier otro trabajo material sobre bienes inmuebles; de este modo, como veedores pueden intervenir en el control de la gestión pública como una atribución ciudadana y no como una sustitución de la función que cumplen los órganos de control del Estado.

Por último 147 personas de las 637, equivalente al 23% consideran que capacitar en el tema de Control Fiscal Participativo es importante, toda vez, que el control de los recursos públicos permitirá a través de las entidades competentes, devolverle al Municipio de Cali, en medida proporción, los recursos que pudieron haber sido objeto de detrimento patrimonial.

Encuesta de satisfacción ciudadana frente a la atención de las peticiones, quejas y denuncias 0700-15-08-18-197

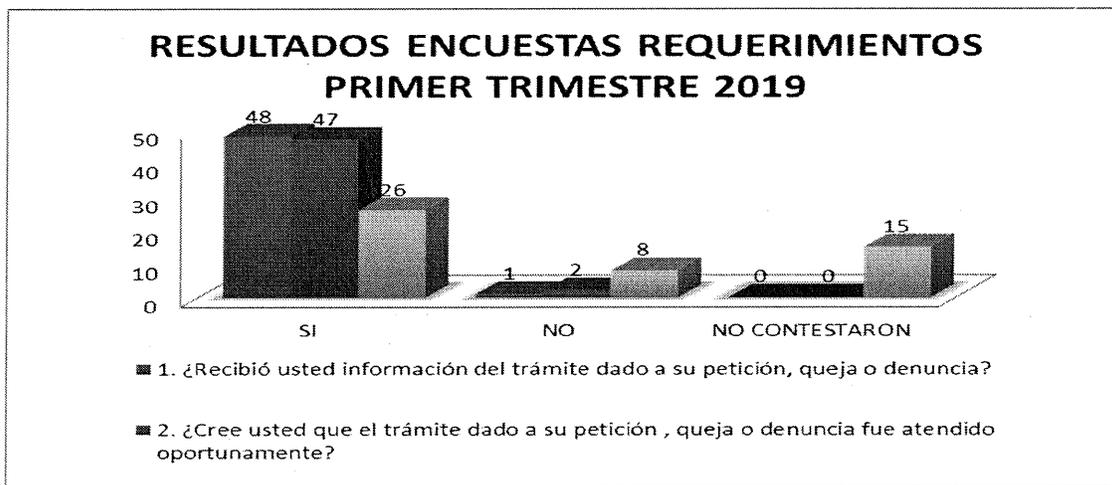
Número de Requerimientos*:	121
Encuestas diligenciadas	49
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Personal, telefónico y correo
Periodo de evaluación	Enero 1 al 31 de marzo de 2019



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

* Requerimientos atendidos directamente por la O.C.F.P. y cerrados al primer trimestre 2019

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTO
1. Recibió Usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	48	1	0
2. Cree Usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente	47	2	0
3. Cree Usted que la Entidad a la cual la Contraloría trasladó su petición, queja o denuncia le respondió oportunamente	26	8	15
TOTAL ENCUESTADOS		49	



INTERPRETACIÓN:

1. Pregunta: ¿Recibió Usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?

Cuarenta y ocho peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 98%, nos indica que la C.G.S.C. a través de la Oficina de Control Fiscal Participativo, está realizando sus funciones de manera efectiva y que atiende todas las peticiones y mantiene una comunicación efectiva y acertada con los peticionarios y/o grupos de interés.

2. Pregunta: ¿Cree Usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente?

De los 49 peticionarios encuestados, 47 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 95.9 % manifestó que su petición fue atendida de manera oportuna, evidenciando el cumplimiento a la normatividad vigente tanto en

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



términos como en forma. De otro lado, tan solo dos peticionarios consideraron que el trámite dado a su requerimiento no fue atendido oportunamente, sin embargo, confrontado el SIPAC, se evidencia que la respuesta final fue entregada al peticionario a los cinco días máximo, después de su recepción.

3. Pregunta: ¿Cree Usted que la Entidad a la cual la Contraloría trasladó su petición, queja o denuncia le respondió oportunamente?

Veintiséis (26) peticionarios contestaron de forma positiva, lo que equivale a un 53% de participación. El 16,4% manifestó que no les respondieron oportunamente y el 30,6% no contestó la pregunta. Se puede evidenciar que, a la mayoría de las personas encuestadas, la entidad a la que se le trasladó por competencia la petición respondió oportunamente.

Encuesta de percepción audiencia ciudadana - 0700-15-08-16-171

Durante la vigencia 2019 se realizaron 3 audiencias ciudadanas, divididas en tres zonas que incluyeron diferentes comunas y corregimientos del municipio de Santiago de Cali. Contaron con una asistencia total de 351 personas, de las cuales 103 diligenciaron la Encuesta de Percepción Audiencias Ciudadanas.

INFORMACIÓN CONSOLIDADA		
ZONA	ASISTENTES	ENCUESTAS
1	116	53
2	130	34
3	105	16
Total	351	103

Resultados de las encuestas por pregunta

AUDIENCIA CIUDADANA	1. ¿A través de que medio se enteró usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?						
	Invitación Directa	Página Web	Redes Sociales	Correo	Teléfono	Aviso publicitario	Total encuestas
ZONA 1	35	0	5	6	0	7	53
ZONA 2	28	1	2	3	3	0	34
ZONA 3	6	1	4	1	1	3	16
TOTAL	69	2	11	10	4	10	106
%	65,1%	1,9%	10,4%	9,4%	3,8%	9,4%	100,0%

Interpretación: 69 personas se enteraron del evento a través de invitación directa, lo que equivale al 65.1%, seguido de 11 personas por redes sociales, con una participación de 10.4%.



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

AUDIENCIA CIUDADANA	2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?		
	Si	No	Total encuestas
ZONA 1	53	0	53
ZONA 2	33	1	34
ZONA 3	16	0	16
TOTAL	102	1	103
%	99,0%	1,0%	100,0%

Interpretación: el 99% de los encuestados se manifestó de forma positiva a esta pregunta.

AUDIENCIA CIUDADANA	3. ¿Los encuentros de la Contraloría General de Santiago de Cali con la comunidad, sirven para hacerle seguimiento a la inversión realizada por el Municipio de Santiago de Cali?		
	Si	No	Total encuestas
ZONA 1	52	1	53
ZONA 2	33	1	34
ZONA 3	16	0	16
TOTAL	101	2	103
%	98,1%	1,9%	100,0%

Interpretación: el 98.1% de los encuestados consideran que estos encuentros con la comunidad sirven para el seguimiento a la inversión realizada al municipio de Santiago de Cali.

AUDIENCIA CIUDADANA	4. ¿Considera que la Contraloría General de Santiago de Cali, debe seguir realizando las Audiencias Ciudadanas?		
	Si	No	Total encuestas
ZONA 1	53	0	53
ZONA 2	34	0	34
ZONA 3	16	0	16
TOTAL	103	0	103
%	100%	0%	100%

Interpretación: el 100% de los encuestados piensa que la CGSC debe seguir realizando las Audiencias Ciudadanas.

AUDIENCIA CIUDADANA	5. Califíque de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas.					Total encuestas	Promedio
	Uno	Dos	Tres	Cuatro	Cinco		
ZONA 1	0	0	8	28	17	53	4,2
ZONA 2	0	0	4	21	9	34	4,1
ZONA 3	0	0	2	7	7	16	4,3
TOTAL	0	0	14	56	33	103	
PROMEDIO TOTAL						4,2	

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

Interpretación: el promedio del grado de satisfacción obtenido en las tres audiencias ciudadanas fue de 4.2, lo que indica que los asistentes quedaron satisfechos con actividades realizadas durante el evento.

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 debe contar con un protocolo de atención al ciudadano orientado al mejoramiento de la relación Usuario – Contraloría.

7. ACTIVIDADES PARA PROMOVER EL CONTROL SOCIAL

El siguiente es el cronograma de actividades vigencia 2020 que hace parte integral del presente Plan de Participación Ciudadana:

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	FECHA
1. ATENCIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	Atender, resolver y realizar seguimiento permanente a los requerimientos ciudadanos tramitados por la O.C.F.P.	Fecha: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA
2. AUDIENCIAS CIUDADANAS	1. Audiencia Ciudadana Zona 1. Cali Aguacatal, comprende los corregimientos de Felidia, la Leonera, El Saladito, La Elvira, La Paz, La Castilla, Golondrinas, Montebello y comunas 1, 2 y 3	Abril de 2020
	2. Audiencia Ciudadana Zona 2. Cauca Norte, comprende las comunas 5, 6, 7, y 8	Mayo de 2020
	3. Audiencia Ciudadana Zona 3. Cauca Sur, comprende las comunas 14, 15 y 21, Navarro y el Hormiguero.	Junio de 2020
	4. Audiencia Ciudadana Zona 4. El Pondaje Comunas 11, 12, 13 y 16.	Julio de 2020
	5. Audiencia Ciudadana Zona 5. Pance Lili, Corregimiento de Pance, La Buitrera, Comunas 17, 18 y 22.	Agosto de 2020
	6. Audiencia Ciudadana Zona 6. Cañaveralejo, Comprende Corregimiento de Villacarmelo, Los Andes y Pichindé y las Comunas 9, 10, 19 y 20.	Septiembre de 2020
3- RENDICIÓN DE CUENTAS (Ley 1474 de 2011).	Periodo del 01 de abril al 31 de diciembre de 2019	Marzo de 2020
4- DÍA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Art. 101 de la Ley 1757 de 2015.	"Día de la Participación Ciudadana 2019", se celebra a través de actividades educativas, artísticas, y culturales encaminadas a fortalecer la participación ciudadana y contar con una ciudadanía activa e informada que participa en el ejercicio del Control Social articulado al Control Fiscal, dentro del marco de la Semana Nacional de Participación Ciudadana establecida en el artículo 101 literal d) de la Ley 1757 de 2015.	Mayo de 2020
5- CAPACITACIONES COMUNIDAD	1. El Control Social a lo público (Ley 1757 de 2015) 2. Plan Anticorrupción y atención al ciudadano. 3. Secop II - ciudadanos. 4. Gobierno Digital – Trámites y servicios	Marzo a julio 2020



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	FECHA
	del Estado haciendo uso de las TIC. 5. Seminario: Fortalecimiento del ejercicio de Control Fiscal", en cumplimiento al artículo 121 de la Ley 1474 de julio de 2011 y conformación de equipos especializados de veedores ciudadanos.	
6- CAPACITACIONES CONTRALOR ESCOLAR (Acuerdo N. ° 0398 de 2016)	1. Control Fiscal, Control Social, Derecho de Petición e ingreso de requerimientos por el aplicativo SIPAC. 2. Programa de Alimentación Escolar (PAE). 3. Cuidado y protección del medio ambiente – DAGMA. 4. Taller Oratoria, argumentación, refutación y expresión corporal.	Junio – Julio 2020
7. AUDITORÍAS ARTICULADAS	1. AGEI Especial y Articulada a las expresiones artísticas y culturales. 2. AGEI Especial articulada a la inversión de presupuesto del situado fiscal en los programas de fomento al Deporte y la Recreación en el Municipio de Santiago de Cali. 3. AGEI Especial articulada al programa de alimentación escolar en las Instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Santiago de Cali.	Febrero a Noviembre de 2020


EMILIANO GUARNIZO BONILLA
 Jefe Oficina Control Fiscal Participativo

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Oficina Control Fiscal Participativo		
Revisó	Emiliano Guarnizo Bonilla	Jefe Oficina Control Fiscal Participativo	
Aprobó	Emiliano Guarnizo Bonilla	Jefe Oficina Control Fiscal Participativo	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”