



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI
OFICINA DE CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO**

**SANTIAGO DE CALI
2021**

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 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.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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”.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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.

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.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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 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.
Línea WhatsApp: 3126619322.

Atención Virtual o Medios Electrónicos:

Página Web: www.contraloriacali.gov.co

Correos electrónicos:

ventanillaunica@contraloriacali.gov.co

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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/

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.



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

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

ventanillaunica@contraloriacali.gov.co

Otras líneas de atención:

WhatsApp: (57) 312 661 9322

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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

5.1 FURAG/AUTODIAGNÓSTICO

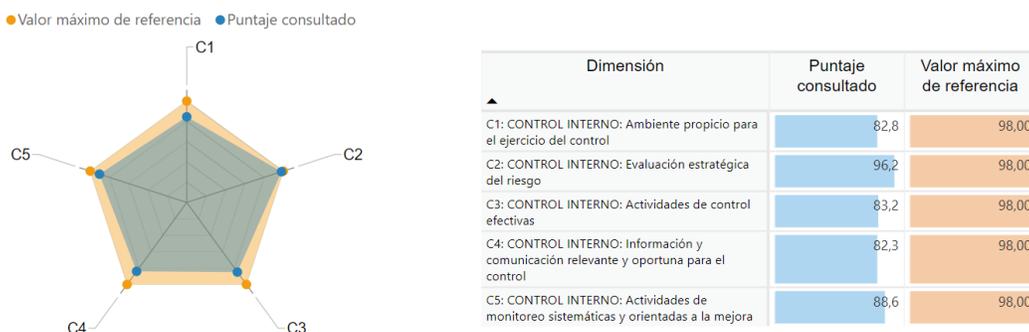
En cuanto al diligenciamiento en el aplicativo FURAG - MECI, donde se califica preguntas en referencia a la identificación de grupos de valor y sus características, respuesta que la entidad da a las solicitudes, plan anticorrupción y atención al ciudadano, canales de atención, resultados de la participación 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 2019, los resultados del índice de desempeño de la Contraloría General de Santiago de Cali para la vigencia 2019 fue de 86,9 puntos, con un promedio de grupo par de 70,1 puntos. Con relación a la vigencia 2018, el IDI mejoró en 13,4 puntos.

I. Resultados generales



II. Índices de desempeño de los componentes MECI



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Por otro lado, se diligenció el autodiagnóstico de gestión de la Política de Participación Ciudadana con corte a octubre 31 de 2019, dando como resultado una calificación total de 91,0 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.

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:

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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 no conformidades.
- El inadecuado seguimiento y control a los requerimientos ciudadanos.
- La demora en la asignación de los requerimientos allegados de Ventanilla Única.

Fortalezas:

- La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) 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 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.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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 para las siguientes auditorías:

AUDITORIA	OBJETIVO	FECHA EJECUCIÓN	COMUNIDAD PARTICIPANTE
AGEI modalidad especial articulada a las expresiones artísticas y culturales	Evaluación la gestión y resultados de la contratación celebrada por la secretaría de Cultura durante la vigencia 2019 relacionada con las expresiones artísticas y culturales	03-02-2020 20-03-2020	Representantes de las Juntas Administradoras Locales (JAL), Juntas de Acción Comunal (JAC).
AGEI modalidad especial articulada a los programas de Fomento al Deporte, la Actividad Física y la Recreación desarrollados	Evaluar la gestión de los recursos públicos desarrollada por la Secretaría del Deporte y la Recreación en la ejecución	16-06-2020 14-08-2020	Representantes de las Juntas Administradoras Locales (JAL), Juntas de Acción

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

AUDITORIA	OBJETIVO	FECHA EJECUCIÓN	COMUNIDAD PARTICIPANTE
por la Secretaría del Deporte y la Recreación del Municipio de Santiago de Cali	de los proyectos de inversión de los Programas de Fomento al Deporte, la actividad física y la Recreación en el Municipio de Santiago de Cali		Comunal (JAC) y ciudadanos beneficiarios de los proyectos de fomento al deporte
AGEI modalidad especial articulada al programa de alimentación escolar en las Instituciones Educativas oficiales del municipio de Santiago de Cali, de enero a septiembre de 2020	Evaluar la gestión contractual del programa de alimentación escolar ejecutado por la Secretaría de Educación Municipal, en las Instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Santiago de Cali en el periodo enero a septiembre 2020	01-10-2020 30-11-2020	Representantes de las Juntas Administradoras Locales (JAL), Juntas de Acción Comunal (JAC).

5.6 AUDIENCIAS CIUDADANAS

En la vigencia 2020, 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 grupos de interés:

ZONA UNO: Comprende las comunas 1, 2 y 3 los corregimientos de Felidia, la Leonera, el Saladito, la Elvira, la Paz, la Castilla, las Golondrinas y Montebello tema a tratar **COVID 19**.

ZONA DOS Y ZONA TRES: Comprende las comunas 5, 6, 7, 8, 14,15 y 21 y los corregimientos Navarro y el Hormiguero, tema a tratar **EL AGUA EN EL EJERCICIO DEL CONTROL FISCAL**

ZONA CUATRO, CINCO Y SEIS: Comprende las comunas 11, 12, 13, 16, 17, 18, 22, 9, 10, 19 Y 20 los corregimientos de Pance Lili, la Buitrera, Villacarmelo, los Andes y Pichinde, tema a tratar **PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR PAE**.

AUDIENCIA VIRTUAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
Frente al Covid 19	24-06-2020	Dar a conocer a la Ciudadanía Caleña, las acciones e intervenciones de la CGSC, frente a la situación de Emergencia Sanitaria,	Líderes comunitarios, veedores ciudadanos, JAL, JAC, medios de comunicación, grupos representativos de los Corregimientos: Felidia, La Leonera, La Castilla, Golondrinas, Saladito,	100 personas

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

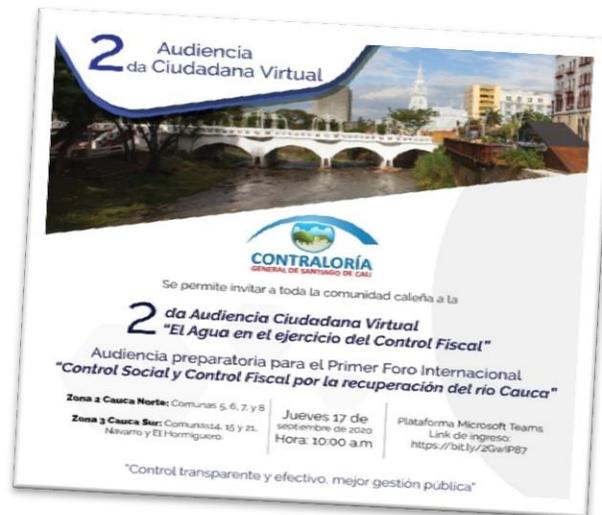
AUDIENCIA VIRTUAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
		especialmente en el uso de los recursos públicos	Montebello, La Elvira, La Paz, comunas 1, 2 y 3, ciudadanía en general	



ASISTENTES	
FUNCIONARIOS	30
JAL	8
JAC	12
VEEDORES	27
EMPLEADOS PÚBLICOS	8
COMUNIDAD	7
LÍDER SOCIAL	8
TOTAL	100

AUDIENCIA VIRTUAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
El agua en el ejercicio del control fiscal	17-09-2020	Presentación a la comunidad caleña, del balance de las actuaciones de la CGSC y resultados en el ámbito ambiental.	Líderes comunitarios, veedores ciudadanos, JAL, JAC, medios de comunicación, grupos representativos de los Corregimientos: Navarro y El Hormiguero, comunas 5, 6, 7, 8, 14, 15 y 21	70 personas

ASISTENTES	
FUNCIONARIOS	5
JAL	10
JAC	0
VEEDORES	5
EMPLEADOS PÚBLICOS	3
COMUNIDAD	47
LÍDER SOCIAL	0
TOTAL	70



Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

AUDIENCIA VIRTUAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
Programa de Alimentación Escolar (PAE)	13-11-2020	Dar a conocer a la Ciudadanía Caleña, las acciones e intervenciones de la CGSC, frente a la situación del Programa de Alimentación Escolar PAE, especialmente en el uso de los recursos públicos	Líderes comunitarios, veedores ciudadanos, JAL, JAC, medios de comunicación, grupos representativos de los Corregimientos: Pance-Lili, La Buitrera, Villacarmelo, Los Andes y Pichinde, las comunas 9, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20 y 22	76 personas



ASISTENTES	
FUNCIONARIOS	22
JAL	0
JAC	0
VEEDORES	3
EMPLEADOS PÚBLICOS	6
COMUNIDAD	44
LÍDER SOCIAL	1
TOTAL	76

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	246	80

GRADO DE SATISFACCIÓN AUDIENCIAS CIUDADANAS 2020						
Opciones	1	2	3	4	5	Total Encuestas
No. Encuestas	1	1	3	37	38	80
%	1,3%	1,3%	3,8%	46,3%	47,5%	100%

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

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Setenta y cinco (75) personas que respondieron la encuesta manifestaron estar satisfechas o totalmente satisfechas frente a las Audiencias Ciudadanas, representando el 93.8% de los encuestados.

El promedio del grado de satisfacción obtenido en las tres audiencias ciudadanas fue de 4.35, lo que indica que la mayoría de quienes asistieron a las audiencias ciudadanas, tanto en comunas como en corregimientos, están conformes con la realización de estas, 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.

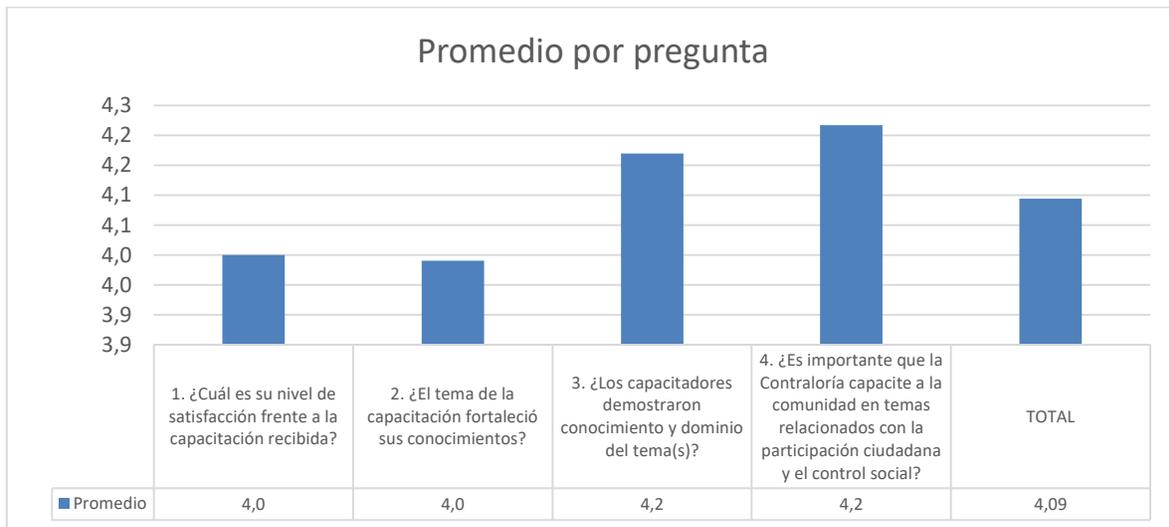
5.7 CAPACITACIONES

N°	TEMA	DIRIGIDO A	ASISTENTES	JORNADA
1	Diplomado fortalecimiento de la gestión fiscal con la integración del control social	Líderes, integrantes de la JAL y JAC, veedores ciudadanos	156	15 sesiones de 5,33 horas 80 horas académicas
2	Estructura del Estado	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
3	Plan anticorrupción y atención al ciudadano	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
4	Participación Ciudadana y control Social – ley 1757 de 2015	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
5	Derecho de petición	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
6	Veedurías ciudadanas	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
7	Contratación Estatal	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	4 horas académicas
8	Transparencia y acceso a la administración de justicia	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

N°	TEMA	DIRIGIDO A	ASISTENTES	JORNADA
9	Aspectos Generales del SECOP II	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	4 horas académicas
Total Asistentes			476	

De las 476 personas capacitadas, 106 diligenciaron debidamente la encuesta de satisfacción, obteniéndose los siguientes resultados:

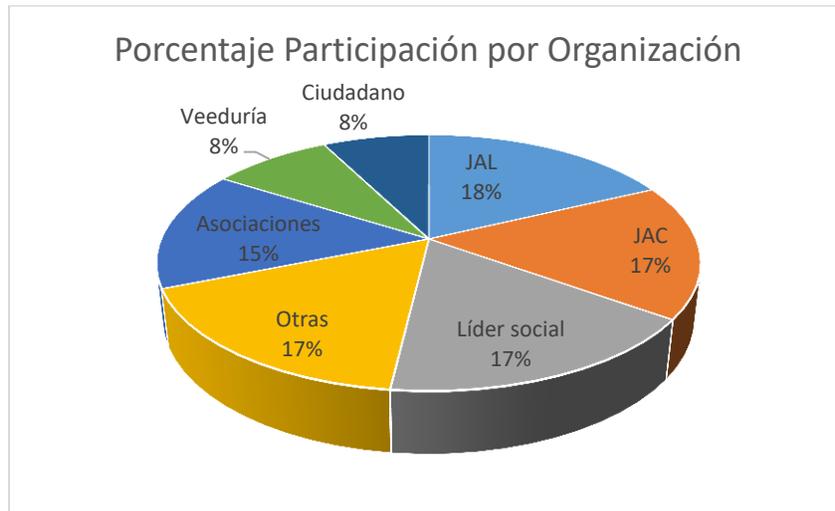


En cuanto a la satisfacción de los ciudadanos frente a las capacitaciones desarrolladas por la Contraloría General de Santiago de Cali durante la vigencia 2020, se obtuvo un promedio de calificación de 4.09, en una escala de valoración entre 1 a 5, con relación a las preguntas planteadas en la encuesta.

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



El mayor número de asistentes corresponden a los miembros de las Juntas Administradoras Locales (JAL) con diecinueve (19) participantes, seguido por las Juntas de Acción Comunal (JAC), líderes sociales y otro tipo de organizaciones, con dieciocho (18) participantes cada una, las asociaciones con dieciséis (16) participantes, veedurías y ciudadanos con nueve (9) y ocho (8) participantes respectivamente.



5.8 CAPACITACIÓN A CONTRALORES ESCOLARES



Dentro del marco del desarrollo de la figura de Contralor Escolar y dando cumplimiento al Acuerdo Municipal No.0398 de 2016, el día 26 de agosto de 2020, se llevó a cabo la ceremonia de posesión de manera virtual de 62 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.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

CAPACITACIONES CONTRALOR ESCOLAR VIGENCIA 2020



TEMA	FECHA	HORA	LUGAR
"Control Fiscal y Control Social a lo Público" Expositor: Dr. Javier Valencia Lozano – Auditor Fiscal de la Contraloría General de Santiago de Cali.	viernes 9 de octubre	8:00 am a 12:00 m	https://meet.google.com/tzv-gosq-zfs
"Derecho de Petición y trámite de Denuncias" Y "Manejo de SIPAC" Expositores: Dr. Javier Valencia Lozano y Néstor López – Funcionarios de la Contraloría General de Santiago de Cali.	lunes y martes 19 y 20 de octubre	8:00 am a 12:00 m	https://meet.google.com/cit-uggg-beu y https://meet.google.com/cit-uggg-beu
"Programa de Alimentación Escolar (PAE)". Expositores: Funcionario– Secretaria de Educación y Dras. Lilibia Fernanda Pasmín Pineda y Lina Marcela Vásquez Vargas de la CGSC	viernes 23 de octubre	8:00 am a 12:00 m	https://meet.google.com/tey-mhya-kka
"Cuidado y protección del medio ambiente" Expositora: Dra. María Victoria Montero González – Directora Técnica ante Recursos Naturales de la CGSC	Martes 27 de octubre	8:00 am a 12:00 m	https://meet.google.com/foh-ezcn-kue

5.9 RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

Audiencia pública de rendición de cuentas enero 01 al 30 de noviembre 2020

AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL
RENDICIÓN DE CUENTAS
 VIGENCIA 2020

La Contralora General de Santiago de Cali
 Dra. María Fernanda Ayala Zapata

INVITA

Martes, 1 de diciembre 2020 | **Hora 4:00 p.m**

Confirma tu asistencia en:
 ♦ www.contraloriacali.gov.co
 ♦ participaciudadano@contraloriacali.gov.co
 ♦ WhatsApp 312 6619322

Transmisión en directo por
[contraloriadecali](https://www.facebook.com/contraloriadecali) [YouTube](https://www.youtube.com/Contraloria-General-de-Santiago-de-Cali-CGSC) Contraloria General de Santiago de Cali CGSC

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

La audiencia pública virtual de rendición de cuentas se llevó a cabo el 1 de diciembre de 2020 a través de los canales oficiales de la Contraloría General de Santiago de Cali en Facebook Live y Youtube.

La entidad realizó la difusión del evento a través de la página web de la entidad, correo electrónico, redes sociales, teléfono celular, WhatsApp y demás medios electrónicos.

Con el fin de incentivar la participación ciudadana en la Rendición de Cuentas, se llevó a cabo la convocatoria a los grupos de interés previamente definidos, así:

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

TIPO DE INVITACIÓN	ENTIDAD	No. PERSONAS
OFICIO Y TARJETA	Alcalde y Gobernadora	66
	Gabinete Municipal Y Admó Mpal	
	Concejo Municipal	
	Asamblea Departamental	
	Presidente Metrocali	
	Gerentes Red Salud	
	Gerente Corfecali	
	Personero Municipal	
	Director de Gestión Integral de Recursos Hídricos	
	Contralores Provinciales y Territoriales	
OFICIO Y CORREO ELECTRONICO	Comité de Moralización	1500
	Veedores Ciudadanos	
	Jal Comunas	
	Jac Comunas	
	Directores Cali	
	Contralores Escolares	
	Comunidad En General	
	Organizaciones Sociales	
	Ligas De Usuarios	
	Universidades	
OTROS	Periodistas	836
	WhatsApp	
TOTAL		2402



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.

5.10 FOROS

Con el objetivo de continuar, fomentando la articulación y complementariedad de los actores locales, regionales, nacionales e internacionales en torno al río Cauca, adicionando un gran valor como es la participación social, esta desde el punto de

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

vista proactivo y propositivo, se realizó el 7 de octubre de 2020 el **II Foro Internacional Control Social – Control Fiscal “Por la Recuperación del Río Cauca”** realizado virtualmente, que tuvo como propósito poner al alcance de la



The banner features a scenic view of the Cauca River flowing through a lush green landscape with mountains in the background. Below the image, the text reads: **II FORO INTERNACIONAL Control social Control fiscal POR LA RECUPERACIÓN DEL RÍO CAUCA**. A subtitle states: *Fomentamos la articulación y complementariedad de los actores locales, regionales, nacionales e internacionales en torno al río Cauca, adicionando un gran valor como es la participación social, desde el punto de vista proactivo y propositivo.* The event details are: **Miércoles Octubre 07 de 2020 9:00 am - 12:00 m**. Access information: **Ingrese a través de: www.contraloriacali.gov.co** and **Plataforma de acceso: meet.google.com**. The organizing entity is the **Plataforma colaborativa para la recuperación de la cuenca alta del río Cauca**, with the **CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI** logo.

región, las lecciones aprendidas de procesos exitosos de recuperación de ríos en el mundo. En este sentido se escucharon las experiencias llevadas a cabo para recuperar los ríos Elba, Rin y Támesis. Con doscientos cuarenta y cuatro (244) participantes, la ponencia de siete (7) expositores y el apoyo de entidades como: Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia, las 28 organizaciones que conforman la Plataforma Colaborativa por la recuperación de la cuenca alta del río Cauca, la Auditoría General de la

República, la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, el Ministerio de Ambiente de Panamá, la Universidad del Valle -Instituto CINARA-, la Universidad Autónoma de Occidente, y el Proyecto para Colombia WATER SECURITY -HUB- del Reino Unido.

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, que se encuentra en construcción.

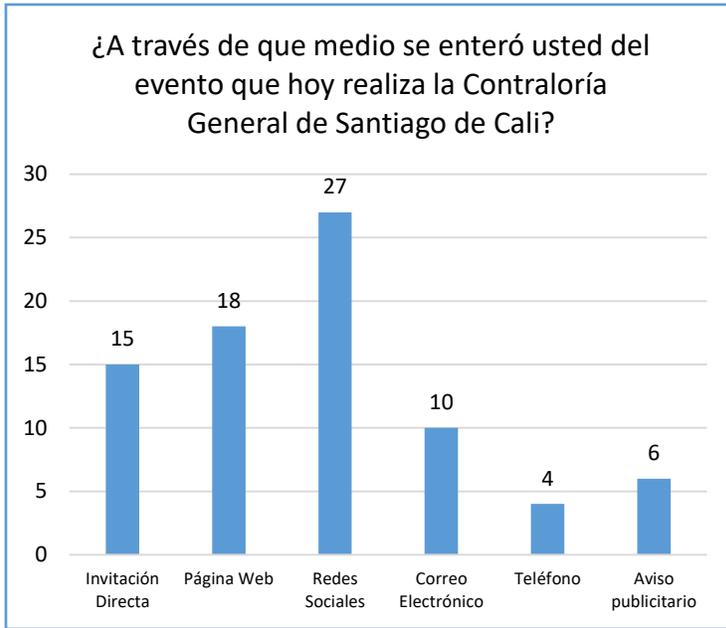
La Contraloría para la promoción de las diferentes actividades ha utilizado los siguientes canales de comunicación:

- Página web de la entidad.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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

Del total de ochenta (80) personas que diligenciaron la Encuesta de Satisfacción en las Audiencias Ciudadanas realizadas en la vigencia 2020, 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 fueron las redes sociales, con un 33.75% de participación, seguido de la página web con el 22.50% y la invitación directa con el 18.75%, siendo consecuente con las medidas de prevención adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria, aumentando el porcentaje de participación de los canales de comunicación virtuales.

5.12 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, ingresaron **626** requerimientos, los cuales **201** fueron atendidos directamente por la Oficina de Control Fiscal Participativo, **97** se trasladaron a las Direcciones Técnicas por competencia, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS VIGENCIA 2020	
REQUERIMIENTOS	Cantidad
Recibidos por la Entidad	626
Trámite directo de la OCFP *	201
Trasladados a las Direcciones Técnicas	97
Trasladados a más de una Dirección Técnica	3
Trasladados a otras entidades	328
Dirección Técnica Educación	21

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS VIGENCIA 2020	
REQUERIMIENTOS	Cantidad
Dirección Técnica Central	17
Dirección Técnica Emcali	27
Dirección Técnica Físico	13
Dirección Técnica Salud	4
Dirección Técnica Recursos Naturales	12
Peticiones *	523
Quejas	0
Denuncias	97
Otros	5
CANAL DE RECEPCIÓN	-
Ventanilla	86
Página Web	95
Correo electrónico institucional	424
Correo Físico o postal	1
Contralor Escolar	2
Audiencia Ciudadana	2
Medios de comunicación masiva	4
Redes Sociales	10
Personal	1
Otro	1
Vía Telefónica	-
Requerimientos En trámite	43
Requerimientos Cerrados	583

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.

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.

5.12.1 Caracterización de requerimientos por organizaciones

Junta de Acción Comunal	Comités de Veeduría	Junta Administradora Local	Sindicatos	De manera individual	Total
25	35	03	24	539	626

Lo anterior muestra que, de las organizaciones sociales, las más participativas fueron las Comités de Veeduría con **35** radicaciones.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

5.12.2 Canales de Recepción de requerimientos

Los 626 requerimientos ciudadanos receptionados por el Ente de Control, entre enero 1 a diciembre 31 de 2020, se recibieron a través de diferentes canales como se detalla a continuación:



Canal de recepción	Cantidad
Personal	1
Correo Electrónico institucional	424
Ventanilla	86
Redes Sociales	10
Página Web de la Entidad	95
Medios de comunicación masiva	04
Vía Telefónica	01
Correo Físico o postal	02
Formulario electrónico	02
Total	01

Lo anterior, evidencia que el canal más utilizado por la comunidad es el **Correo Electrónico Institucional**, siendo consecuentes con la situación de emergencia sanitaria y las medidas de prevención adoptadas por la Entidad a causa de la pandemia por Covid-19.

5.13 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 2020:

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

Se realizaron 3 audiencias ciudadanas, divididas en tres zonas que incluyeron diferentes comunas y corregimientos del municipio de Santiago de Cali. Las audiencias ciudadanas se realizaron en las siguientes fechas: zona 1 el 24 de junio, zona 2 el 17 de septiembre, zona 3 el 13 de noviembre, durante la vigencia 2020. Contaron con una asistencia total de 246 personas, de las cuales 80 diligenciaron la Encuesta de Percepción Audiencias Ciudadanas.

No. AUDIENCIAS	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
3	246	80

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

A continuación, se exponen los resultados de las encuestas por pregunta:

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

Opciones	Invitación Directa	Página Web	Redes Sociales	Correo Electrónico	Teléfono	Aviso publicitario	Total Encuestas
No. Encuestas	15	18	27	10	4	6	80
%	18,75%	22,50%	33,75%	12,50%	5,00%	7,50%	100%

Interpretación: de los diferentes medios usados para realizar la convocatoria 27 personas se enteraron del evento a través de las redes sociales, lo que equivale al 33.75%, seguido de la página web con 18 personas con el 22.50%, la invitación directa con 15 personas para una participación del 18.75%. Estos tres medios representan el 75% del total de los canales usados para invitar a la ciudadana a participar de esta actividad.

2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	76	4	80
%	95%	5%	100%

Interpretación: el 95% de las personas que dieron respuesta a la encuesta se manifestaron de forma positiva a esta pregunta.

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?

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	80	0	80
%	100%	0	100%

Interpretación: el 100% de los encuestados consideraron que los encuentros con la comunidad sirven para el seguimiento a la inversión realizada por municipio de Santiago de Cali.

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

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	80	0	80
%	100%	0	100%

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

1. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas.

Opciones	1	2	3	4	5	Total Encuestas
No. Encuestas	1	1	3	37	38	80
%	1,3%	1,3%	3,8%	46,3%	47,5%	100%

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

Interpretación: 75 personas que respondieron la encuesta manifestaron estar satisfechas o totalmente satisfechas frente a las Audiencias Ciudadanas, representando el 93.8% de los encuestados.

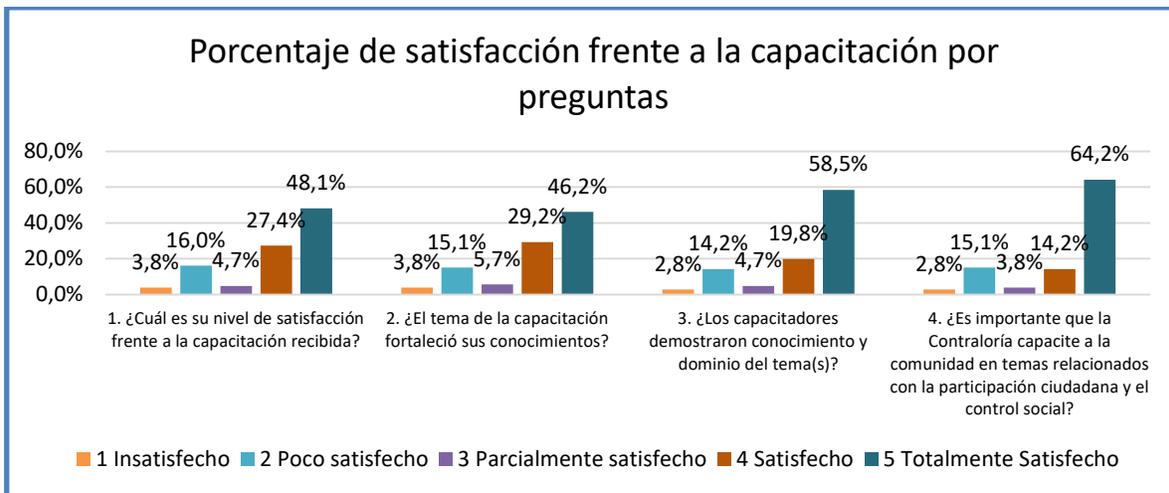
El promedio del grado de satisfacción obtenido en las tres audiencias ciudadanas fue de 4.35, lo que indica que los asistentes quedaron satisfechos con las actividades realizadas durante el evento.

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

La Oficina de Control Fiscal Participativo en la vigencia 2020, capacitó un total de 476 ciudadanos, de los cuales 106 diligenciaron debidamente la encuesta de satisfacción. Estas capacitaciones fueron realizadas durante los meses de noviembre y diciembre.

No. CAPACITACIONES	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
9	476	106

Interpretación de resultados frente a cantidad, porcentaje y promedio de satisfacción por pregunta de las capacitaciones:



- **Pregunta: ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?**

- Promedio obtenido por los encuestados: 4.0

El 48.1% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 27.4% quedaron satisfechos y un porcentaje representativo del 19.8% manifestaron estar poco satisfechos o insatisfechos en el nivel de satisfacción frente a la capacitación.

El resultado evidencia la conformidad o satisfacción de los ciudadanos encuestados 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: ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?**

- Promedio obtenido por los encuestados: 4.0

El 46.2% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 29.2% quedaron satisfechos, con un porcentaje importante del 18.9% que se sintieron poco satisfechos o insatisfechos.

Lo anterior, confirma que los temas vistos o tratados permitieron profundizar sus conocimientos, lo cual les permitirá realizar la labor de veedores con fundamentos.

- **Pregunta: ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?**

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

- Promedio obtenido por los encuestados: 4.2

El 58.5% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 19.8% quedaron satisfechos y el 17% se sintieron poco satisfechos o insatisfechos.

De acuerdo con el 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, aunando al logro del objetivo de fortalecer el control social.

- **Pregunta: ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?**

- Promedio obtenido por los encuestados: 4.2

El 64.2% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 14.2% quedaron satisfechos y el 17.9% se sintieron poco satisfechos o insatisfechos.

El resultado obtenido significa que la ciudadanía encuestada considera de 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.

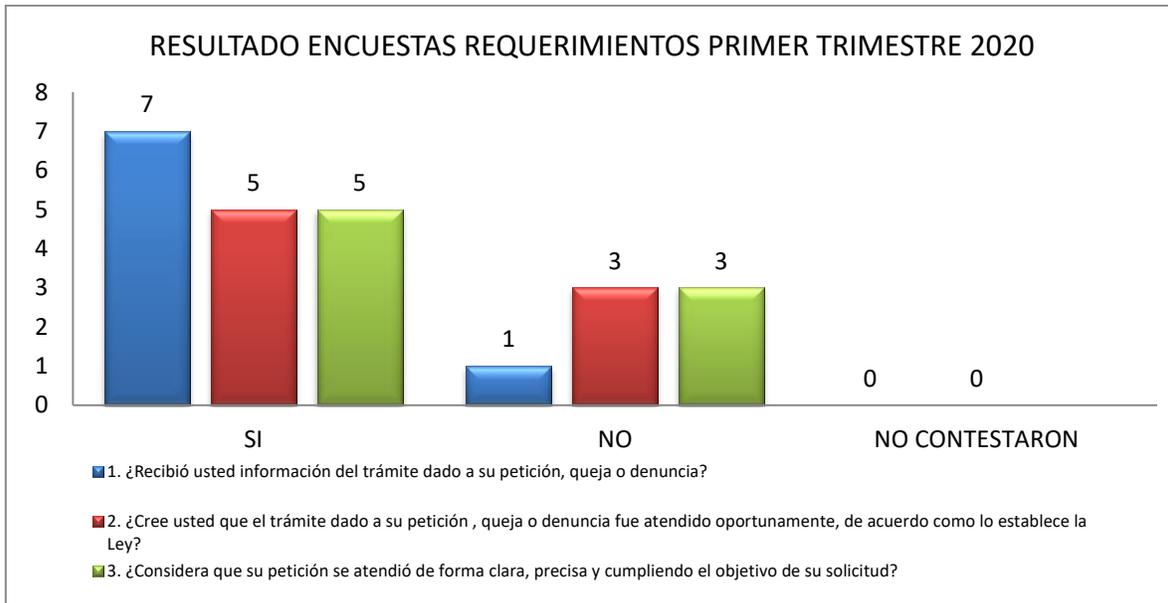
Encuesta de satisfacción ciudadana frente a la atención de las peticiones, quejas y denuncias 0700-15-08-18-197

Resultados primer trimestre de 2020

Número de Requerimientos:	151
Encuestas diligenciadas	8
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico y correo electrónico
Periodo de evaluación	Enero 1 al 31 de marzo de 2020

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTÓ
1. Recibió Usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	7	1	0
2. Cree Usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente	5	3	0
3. Cree Usted que la Entidad a la cual la Contraloría trasladó su petición, queja o denuncia le respondió oportunamente	5	3	0
TOTAL ENCUESTADOS	8		

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública



INTERPRETACIÓN:

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

Siete peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 87.5%, 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 acuerdo como lo establece la Ley?**

De los 8 peticionarios encuestados, 5 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 62.5% manifestó que su petición fue atendida de manera oportuna, evidenciando el cumplimiento a la normatividad vigente tanto en términos como en forma. De otro lado, tan solo 3 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: **¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objeto de su solicitud?**

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Cinco peticionarios contestaron de forma positiva, lo que equivale a un 62.5% de participación. El 37.5% manifestó que no les respondieron oportunamente. Igualmente, 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.

Resultados segundo trimestre de 2020

Número de Requerimientos:	160
Encuestas diligenciadas	6
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico y correo electrónico
Periodo de evaluación	Abril 1 al 30 de junio de 2020

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTÓ
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	6	0	0
2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?	5	1	0
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objetivo de su solicitud?	4	2	0
TOTAL ENCUESTADOS	6		



INTERPRETACIÓN:

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

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Seis peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 100%, lo que refleja que la C.G.S.C. 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.

2. Pregunta: ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?

De los 6 peticionarios encuestados, 5 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 83.33% manifestó que su petición fue atendida de manera oportuna, evidenciando el cumplimiento a la normatividad vigente tanto en términos como en forma. De otro lado, tan solo un peticionario consideró 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: ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objetivo de su solicitud?

De acuerdo a los datos consolidados, se puede evidenciar que 4 de los 6 peticionarios consideran que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumplió su objetivo. Solo el 33% de ellos no lo consideran de esta manera.

Resultados tercer trimestre de 2020

Número de Requerimientos:	136
Encuestas diligenciadas	38
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico y correo electrónico
Periodo de evaluación	1 de julio a 30 de septiembre de 2020

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTÓ
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	38	0	0
2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?	37	1	0
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objetivo de su solicitud?	37	1	0
TOTAL ENCUESTADOS	38		



INTERPRETACIÓN:

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

Treinta y ocho peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 100%, lo que refleja que la C.G.S.C. 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.

2. Pregunta: **¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?**

De los 38 peticionarios encuestados, 37 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 97.3% manifestó que su petición fue atendida de manera oportuna, evidenciando el cumplimiento a la normatividad vigente tanto en términos como en forma. De otro lado, tan solo un peticionario consideró 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: **¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objetivo de su solicitud?**

De acuerdo a los datos consolidados, se puede evidenciar que el 97.3% peticionarios consideran que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumplió su objetivo. Solo el 2.7% de ellos no lo consideran de esta manera.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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

Se anexa el cronograma de actividades vigencia 2021 que hace parte integral del presente Plan de Participación Ciudadana.



EMILIANO GUARNIZO BONILLA
Jefe Oficina Control Fiscal Participativo

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Personal OCFP		
Revisó	Emiliano Guarnizo Bonilla	Jefe Oficina Control Fiscal Participativo	
Aprobó	Comité Directivo CGSC		

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

Área: Oficina Control Fiscal Participativo		Responsable: Emiliano Guarnizo Bonilla											Vigencia: enero 1 a diciembre 31 de 2021	
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MESES												SEGUIMIENTO
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
PROMOVER EL CONTROL SOCIAL: 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.	O.C.F.P	Enr-1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dic-31	
PROMOVER EL CONTROL SOCIAL: 2. AUDIENCIAS CIUDADANAS	O.C.F.P					Audiencia Ciudadana Mayo 27 Hora 9:00 Am. a 12.30 Pm.	Audiencia Ciudadana Junio 24 Hora 9:00 Am. a 12.30 Pm.			Audiencia Ciudadana Septiembre 23 Hora 9:00 Am. a 12.30 Pm.				
PROMOVER EL CONTROL SOCIAL: 3. RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICAS Vigencia 2021 (Participación en la realización del evento).							Junio 24 Hora 09:00 Am. a 12:30 Pm. *Actividad conjunta con la Audiencia Ciudadana						Diciembre 1 Hora 9:00 Am. a 12:30 Pm.	
4. FORO DE CIUDAD Servicios Públicos Domiciliarios									Agosto 26 Hora 8:00 Am. a 12:30 Pm.					

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Área: Oficina Control Fiscal Participativo		Responsable: Emiliano Guarnizo Bonilla											Vigencia: enero 1 a diciembre 31 de 2021	
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MESES												SEGUIMIENTO
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
<p>PROMOVER EL CONTROL SOCIAL:</p> <p>5. CAPACITACIONES COMUNIDAD</p> <p>5.1. Seminario "Veeduría política pública de desarrollo económico"</p> <p>Módulos:</p> <p>1.Sustento constitucional y legal del desarrollo económico en Colombia (12 horas)</p> <p>2.Objetivos de la política pública de desarrollo económico en el municipio de Santiago de Cali (12 horas)</p> <p>3.Definiciones, principios y enfoques de la política pública de desarrollo económico en el municipio de Santiago de Cali (12 horas)</p> <p>4. Líneas estratégicas de la política de desarrollo económico (12 horas)</p> <p>5.Plan de Acción de la política pública de desarrollo económico (12 horas)</p>	O.C.F.P.			Inicio Marzo 20		Finalización Mayo 04								

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Área: Oficina Control Fiscal Participativo		Responsable: Emiliano Guarnizo Bonilla		Vigencia: enero 1 a diciembre 31 de 2021										
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MESES												SEGUIMIENTO
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
5.2. Seminario "Veeduría de la política pública de protección y bienestar integral de la fauna" 1. Relación de los objetivos de desarrollo sostenible y la política pública de protección y bienestar integral de fauna (12 horas) 2. Marco constitucional y legal frente a la protección de la fauna (12 horas) 3. Objeto, principios y lineamientos de la política pública de fauna (12 horas) 4. Atención integral a la fauna (12 horas) 5. Mecanismos de denuncia (12 horas)				Inicio Marzo 19	Finalización Abril 23									

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Área: Oficina Control Fiscal Participativo		Responsable: Emiliano Guarnizo Bonilla											Vigencia: enero 1 a diciembre 31 de 2021	
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MESES												SEGUIMIENTO
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
<p>PROMOVER EL CONTROL SOCIAL:</p> <p>6. CAPACITACIONES CONTRALOR ESCOLAR: Dando cumplimiento al Acuerdo No. 0398 de 2016.</p> <p>6.1. "Control Fiscal y Control Social a lo Público". Dirigida a los Contralores Escolares Oficiales y de Cobertura</p>	O.C.F.P.					Posesión Contralores Escolares Mayo 20 Hora 10:00 Am. a 12:00 M.	Junio 01 Hora 8:30 Am. a 12:00 M.							
<p>6.2. "Derecho de Petición y trámite de Denuncias" "Manejo de SIPAC". Dirigida a los Contralores Escolares Oficiales y de Cobertura</p>	O.C.F.P.						Junio 2 y 3 Hora 8:30 Am. a 12:00 M.							
<p>6.3. "Programa de Alimentación Escolar (PAE)". Dirigido a los Contralores Escolares de las I.E. Oficiales</p>							Junio 09 Hora 8:30 Am. a 12:00 M.							
<p>6.4. "Cuidado y protección del medio ambiente" Dirigida a los Contralores Escolares Oficiales y de Cobertura.</p>							Junio 10 Hora 8:30 Am. a 12:00 M.							

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Área: Oficina Control Fiscal Participativo		Responsable: Emiliano Guarnizo Bonilla						Vigencia: enero 1 a diciembre 31 de 2021						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MESES												SEGUIMIENTO
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
PROMOVER EL CONTROL SOCIAL: 7. AUDITORIAS ARTICULADAS 7.1. Auditoría de Desempeño a la Política Pública de Emprendimiento, empleo e innovación	O.C.F.P - Dirección Técnica ante la Administración Central									Septiembre 2	X	X	Diciembre 14	
7.2. Auditoría de Cumplimiento 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.	O.C.F.P Dirección Técnica ante Los recursos naturales y Aseo					Mayo 04	X	Julio 21						

REVISADO POR: JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)

APROBADO POR: JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)

FECHA IMPLEMENTACION
JUNIO 21 DE 2021

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública