



## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

EMILIANO GUARNIZO BONILLA

Jefe Oficina de Control Fiscal Participativo

SANTIAGO DE CALI

2023

## TABLA DE CONTENIDO

1.	<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	3
2.	<i>MARCO NORMATIVO</i> .....	4
3.	<i>OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN</i> .....	7
4.	<i>DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS</i> .....	8
5.	<i>ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL</i> .....	9
6.	<i>MEDIOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN</i> .....	12
7.	<i>DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD</i> .....	13
8.	<i>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</i> .....	43
9.	<i>ACTIVIDADES PARA PROMOVER EL CONTROL SOCIAL</i> .....	44

## 1. 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 2022-2025 “CONTROL SOMOS TODOS” y específicamente en su eje estratégico “CONTROL SOCIAL EFECTIVO”.

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.

## 2. 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 850 de 2003 “Por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.

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.

Ley 2195 de 2022. “Por medio del cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”. Artículo 18. Contralor Estudiantil. Crease la figura de Contralor Estudiantil en todas las Instituciones Educativas de Colombia del nivel nacional, departamental, municipal y distrital.

## **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.

### **3. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN**

#### **3.1. 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.

#### **3.2. 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 2022-2025 “CONTROL SOMOS TODOS” y su eje estratégico relación efectiva entre el control Social y Efectivo-, 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.

## 4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

### 4.1. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

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

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbales o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes. La Contraloría General de Santiago de Cali, tiene a disposición de la comunidad distintos canales de comunicación y atención, por medio de los cuales se contribuye a mejorar y garantizar el contacto de los ciudadanos y su participación activa en el ejercicio del control fiscal.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de 1991.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que presten sus servicios en la Contraloría General de Santiago de Cali.
8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

## 4.2. 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.

## 5. ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

### 5.1. 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

finde 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 Ibidem 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 deprecionar 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.

## 6. MEDIOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

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

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

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

**Atención Virtual o Medios Electrónicos:**

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

### Correos electrónicos:

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

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

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

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

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

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

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

### Redes Sociales:

Twitter: @contraloríaCali

Facebook: [contraloríageneraldecali](https://www.facebook.com/contraloríageneraldecali)

Instagram: [contraloriacali](https://www.instagram.com/contraloriacali)

### Código postal:

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

### Horarios de atención:

#### Lunes a jueves

Mañana: 7:30 a.m. a 12:30 p.m.

Tarde: 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

#### Viernes

Mañana: 8:00 a.m. a 12:30 p.m.

Tarde: 1:30 p.m. a 5:00 p.m.



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

### 7.1. FURAG/AUTODIAGNÓSTICO

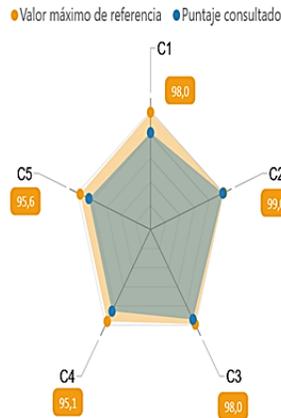
En cuanto al diligenciamiento en el aplicativo FURAG - MECI, donde se califica preguntas en referencia a la identificación de grupos de valor y sus características, respuesta que la entidad da a las solicitudes, plan anticorrupción y atención al ciudadano, canales de atención, resultados de la participación 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 2022, los resultados del índice de desempeño de la Contraloría General de Santiago de Cali para la vigencia 2021 fueron de 89.5 puntos, con un promedio de grupo par de 73,3 puntos.



RESULTADOS FURAG 2021  
 CONTRALORIA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

I. Índices de desempeño de los componentes MECI



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

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

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

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

## Autodiagnóstico Política de Participación Ciudadana - MIPG

Se diligenció el autodiagnóstico de gestión de la Política de Participación Ciudadana en la vigencia 2022, dando como resultado una calificación frente a la Política de Servicio al Ciudadano del 99.3 y 98.0 a la Política de Participación Ciudadana para un valor ponderado de 98.6 en el cumplimiento general de las siguientes actividades:

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

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

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

## 7.2. PESTEL

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

### Debilidades:

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

### Fortalezas:

- La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) da estricto cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 y 1757 de 2015, 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, WhatsApp 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.

### 7.3. OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

### 7.4. 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

## 7.5. 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
“Al Programa De Alimentación Escolar - PAE En Las Instituciones Educativas Oficiales Del Municipio De Santiago De Cali, Vigencia 2022”.	“Emitir un concepto sobre los criterios de evaluación determinados del cumplimiento de 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 junio de 2022”	Se inicia: 18 de mayo del año en curso y culmina el 19 de agosto de 2022	comunidad caleña, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes, Organizaciones Sociales y ciudadanía en general.
“Auditoría de Cumplimiento Articulada a la Inversión de recursos del Presupuesto Participativo en el Distrito Especial de Santiago de Cali Vigencias 2021 y Enero – junio de 2022”.	“Emitir un concepto sobre los criterios de evaluación determinados sobre la gestión a la inversión de recursos del Presupuesto Participativo en el Distrito Especial de Santiago de Cali, que son competencia de control fiscal de las Direcciones Técnicas ante la Administración central, ante el Sector Educación, ante el Sector Salud y recursos naturales y Aseo – vigencia 2021 y periodo enero – junio 30 de 2022”.	inicia el 01 de 2022 y culmina el 30 de noviembre de 2022,	comunidad caleña, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes, Organizaciones Sociales y ciudadanía en general.

## 7.6. AUDIENCIAS CIUDADANAS

En la vigencia 2022, se llevaron a cabo cuatro (4) Audiencias Ciudadanas temáticas, a la cual fueron convocados los grupos de interés: se invitó a toda la comunidad caleña, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes, Organizaciones Sociales y ciudadanía en general.

AUDIENCIA PRESENCIAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
“Eventos, Ferias y Espectáculos de Cali – CORFECALI con el Distrito Especial de Santiago de Cali”	29 de abril de 2022	Promover la participación de ustedes en un tema tan sensible como la Feria de Cali; convirtiéndose en un escenario en donde CORFECALI podrá informar y explicar situaciones en torno a eventos y fiestas organizados por esta entidad junto al Distrito de Cali; y en este mismo sentido, nosotros podremos seguir avanzando en el control y vigilancia de los recursos públicos asignados en esta ocasión a CORFECALI.	La ciudadanía caleña en general, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes y Organizaciones Sociales.	44



### Asistencia

ASISTENTES	
FUNCIONARIOS	6
JAL	4
JAC	10
VEEDORES	2
COMUNIDAD	22
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

AUDIENCIA PRESENCIAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
“Secretaría de Cultura en la inversión en Eventos Culturales y Artísticos”	07 de julio de 2022	Pretende Promover El Control Social Que Ustedes Como Comunidad Deben Realizar A Los Eventos Culturales Y Artísticos. Esta Clase De Escenarios También Se Configuran Como Espacios En Donde La Secretaría De Cultura Pueda Informar Y Explicar Situaciones En Torno A Este Tipo De Actividades Realizadas En Nuestro Distrito. Y En Este Mismo Sentido, Nosotros Podremos Seguir Avanzando En El Control Y Vigilancia De Los Recursos Públicos.	la ciudadanía caleña en general, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes y Organizaciones Sociales.	51



## ASISTENCIA

ASISTENTES	
<b>FUNCIONARIOS</b>	09
<b>JAL</b>	03
<b>JAC</b>	18
<b>VEEDORES</b>	02
<b>COMUNIDAD</b>	19
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

AUDIENCIA PRESENCIAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
“Secretaría del Deporte y la Recreación en la inversión de los programas y eventos deportivos”	15 de septiembre de 2022	Pretende Promover El Control Social Que Ustedes Como Comunidad Deben Realizar A Los Eventos Deportivos. Esta Clase De Escenarios También Se Configuran Como Espacios En Donde La Secretaría Del Deporte Y La Recreación Puedan Informar Y Explicar Situaciones En Torno A Este Tipo De Actividades Realizadas En Nuestro Distrito. Y En Este	ciudadanía caleña en general, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes, Organizaciones Sociales y ciudadanía en general	92

AUDIENCIA PRESENCIAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
		Mismo Sentido, Nosotros Podremos Seguir Avanzando En El Control Y Vigilancia De Los Recursos Públicos.		



### Asistencia

ASISTENTES	
<b>FUNCIONARIOS</b>	11
<b>JAL</b>	02
<b>JAC</b>	37
<b>VEEDORES</b>	10
<b>COMUNIDAD</b>	32
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

AUDIENCIA PRESENCIAL	FECHA	OBJETIVO	CONVOCADOS	No. ASISTENTES
<p><b>“Secretaría de Infraestructura: a la inversión de la infraestructura vial en el Distrito Especial de Santiago de Cali - Vigencias 2020 a 2022”</b></p>	<p>21 de octubre del 2022</p>	<p>pretende promover el control social que ustedes como comunidad deben realizar a la inversión a las vías de Santiago de Cali. Esta clase de inversión a las vías, también se configuran como espacios en donde la Secretaría de Infraestructura puedan informar y explicar situaciones en torno a este tipo de actividades realizadas en nuestro Distrito. Y en este mismo sentido, nosotros podremos seguir avanzando en el control y vigilancia de los recursos públicos.</p>	<p>ciudadanía caleña en general, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes, Organizaciones Sociales y ciudadanía en general</p>	<p>81</p>



### Asistencia

ASISTENTES	
<b>FUNCIONARIOS</b>	06
<b>JAL</b>	10
<b>JAC</b>	33
<b>VEEDORES</b>	09
<b>COMUNIDAD</b>	23
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE AUDIENCIAS CIUDADANAS

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

No. AUDIENCIAS	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
4	268	163

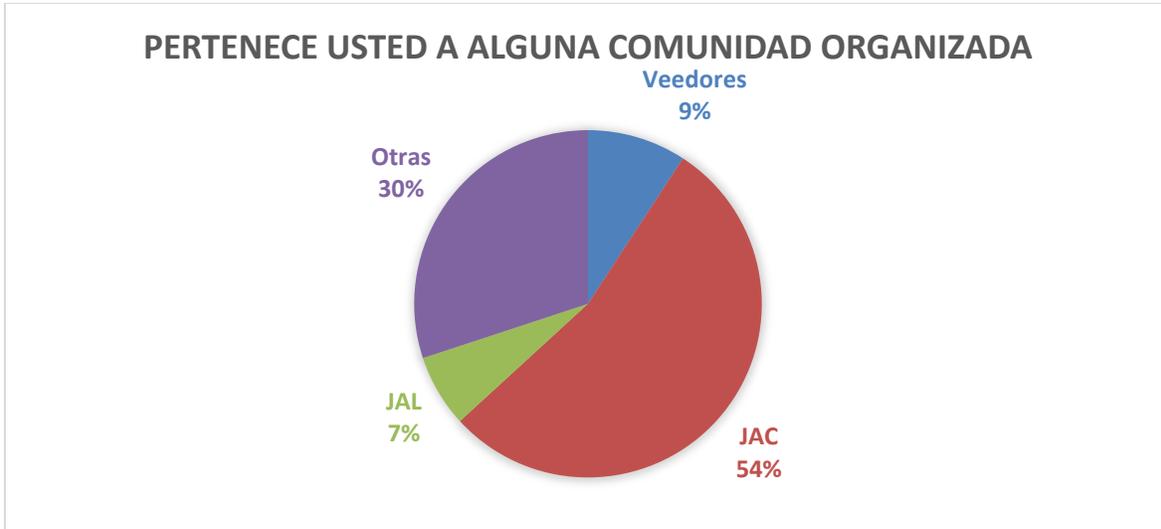
GRADO DE SATISFACCIÓN AUDIENCIAS CIUDADANAS 2022						
Opciones	1	2	3	4	5	Total Encuestas
No. Encuestas	0	2	42	68	51	163

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

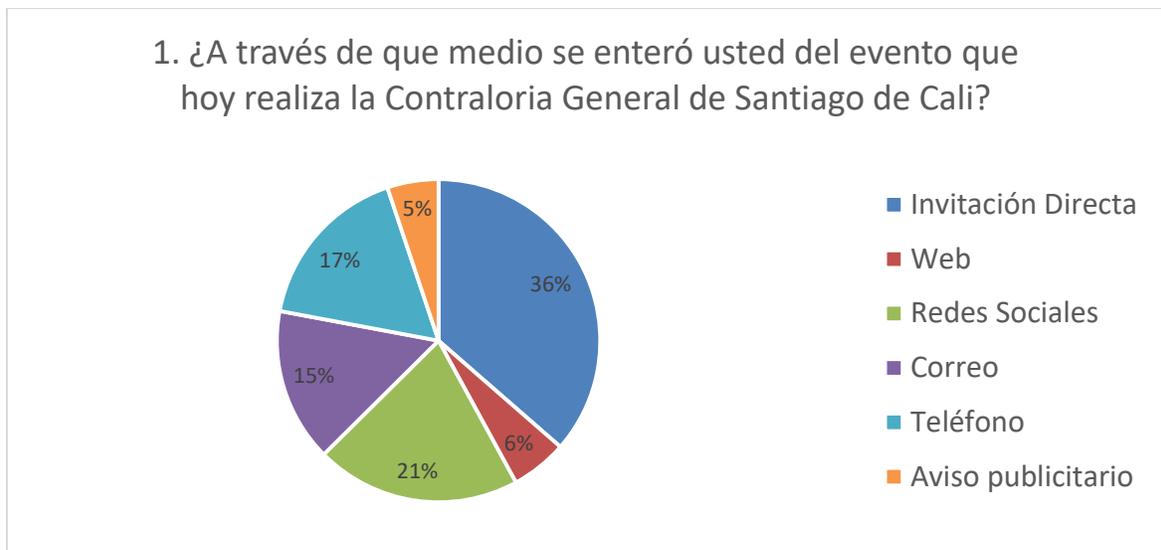
Ciento sesenta y tres (163) personas que respondieron la encuesta manifestaron estar satisfechas o totalmente satisfechas frente a las Audiencias Ciudadanas, representando el 73 % de los encuestados.

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

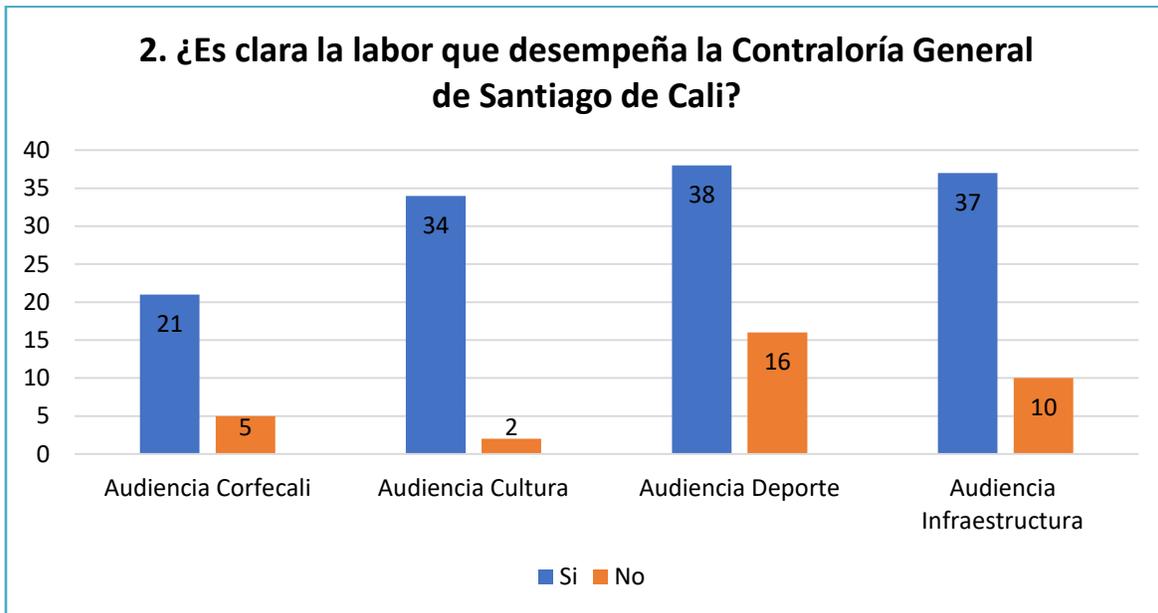
## Resultado total de las encuestas de las Audiencias Ciudadanas 2022 Encuestas: 163



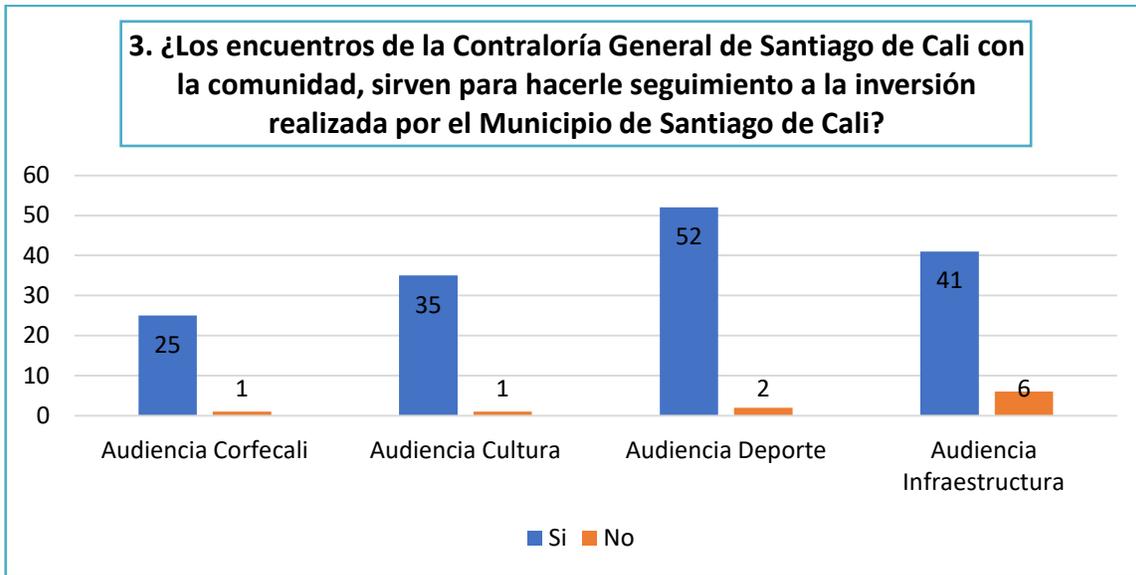
Frente a la pregunta **“Pertenece usted a alguna comunidad organizada”**, los resultados muestran que los participantes de las Audiencias Ciudadanas pertenecen a: en primer lugar, a la **“JAC”** con un 54 %, en segundo lugar, a **“Otras”** con 30 %. En tercer lugar, son **“Veedores Ciudadanos”** con un 9 %. Por último, los integrantes de las **“JAL”** con un 7 %.



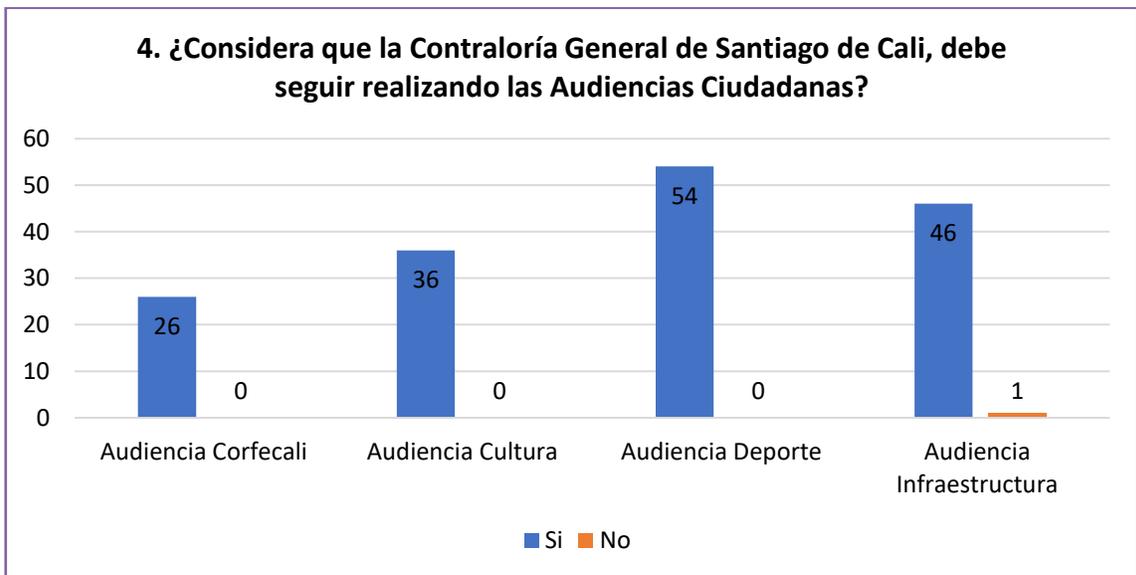
Como se muestra en la anterior gráfica, los medios por los cuales los asistentes se enteraron de las Audiencias Ciudadanas, evidencia que **“Invitación Directa”** fue la más seleccionada con un 36 %, siendo esta la manera más efectiva. En segundo lugar, se encuentra **“Redes sociales”** con 21 %. En tercer lugar, **“Teléfono”** con un 17 %. En cuarto lugar, **“Correo”** con un 15 %. En quinto lugar, **“Web”** con un 6 %. Por último, la opción **“Aviso Publicitario”** que cuenta con 5%, prueba que fue el medio menos efectivo.



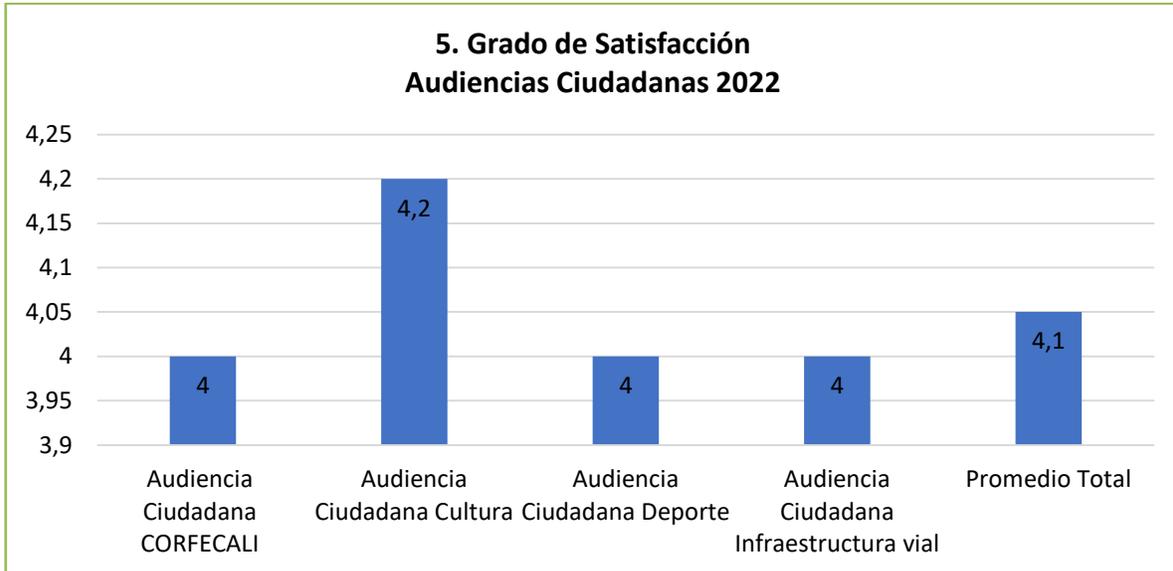
De las 163 personas que contestaron la encuesta 130 afirmaron conocer la labor que desempeña la entidad, sin embargo, 33 respondieron desconocerla. Por esta razón, es fundamental continuar promoviendo estos espacios para que la ciudadanía conozca las funciones y competencias de la Contraloría.



Como resultado de las respuestas a la pregunta **¿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?**, se puede evidenciar que, de las 163 respuestas, 153 personas afirman que estos espacios sirven para hacer seguimiento a la inversión realizada por la administración municipal. Lo anterior se debe a que los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes y denuncias frente a las inversiones, obtener respuesta directa por parte de los funcionarios competentes.



Estos resultados muestran de manera rotunda la aceptación de la ciudadanía frente a las actividades desarrolladas. Estos espacios son propicios para que las inconformidades de las personas sean escuchadas, fomentando la participación y que la autoridad competente de respuesta de forma directa.



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

De acuerdo con los resultados de las encuestas, el promedio del grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas fue de (4.1), de esta manera, puede determinarse que las actividades se desarrollaron adecuadamente y que la comunidad valora de forma positiva como la Contraloría ofrece estos espacios de participación ciudadana y control social.

## 7.7. CAPACITACIONES

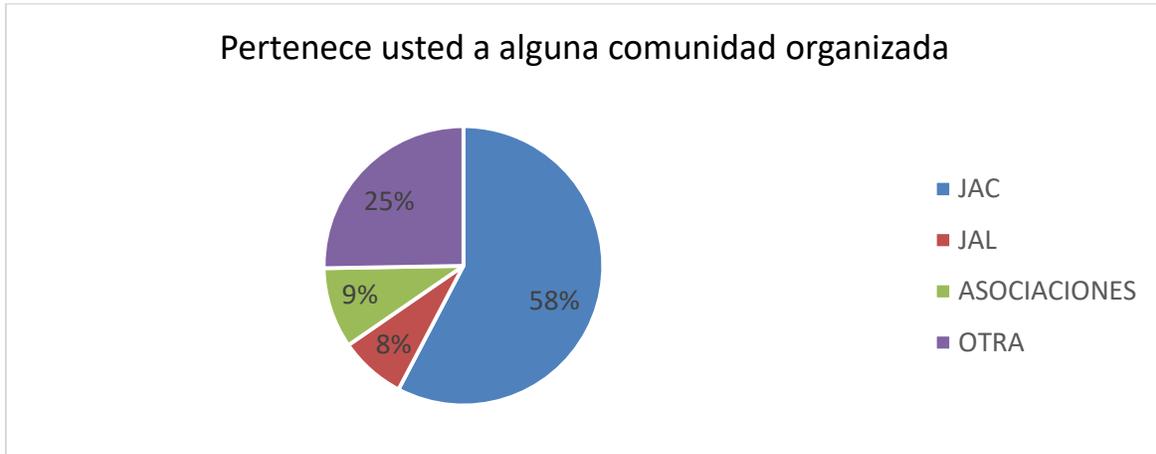
Nº	CAPACITACIÓN	DIRIGIDO A	INTENSIDAD HORARIA	ASISTENTES
1	<b>Programa de Alimentación Escolar PAE - 2022</b>	comunidad en general, veedores ciudadanos, representantes de las JAC y JAL, Rectores y Docentes	4 horas académicas	127
	<b>MODULOS</b>	La capacitación tuvo como objeto, en primer lugar, que la comunidad adquiriera conocimientos generales del programa de alimentación		

		<p>escolar. En segundo lugar, dar a conocer las competencias de la Contraloría General de Santiago de Cali, específicamente la Dirección Técnica Ante el sector Educación de esta, frente al tema del PAE para fortalecer el control fiscal por medio del control social.</p>		
		<p>En relación con la Gobernación del Valle del Cauca, la Doctora Rocío Mosquera Banguera, del equipo de apoyo al PAE, expuso los siguientes temas: origen, normatividad, ejes estructurales, funcionamiento, detalles nutricionales y menús, sus diferentes actores y sus responsabilidades.</p>		
		<p>La Contraloría General de Santiago de Cali, a cargo de Doctor John Vanegas Lujan, Director Técnico ante el sector Educación, presentó lo siguiente: la definición del Control Fiscal, clases de auditoría, antecedentes del PAE, origen de los recursos, resultados de las últimas auditorías de la Contraloría General de Santiago de Cali, indicadores PAE de la Secretaría de Educación, resultados auto evaluación PAE Vigencia 2021 y objetivo</p>		

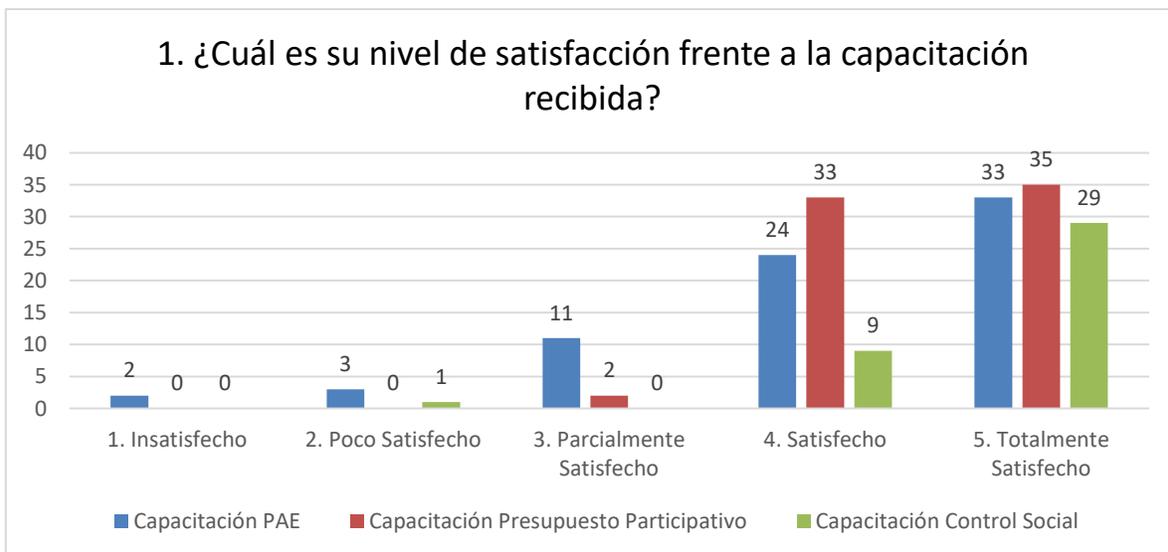
		general de la Auditoría de cumplimiento Articulada al Programa de Alimentación Escolar – PAE en las Instituciones Educativas Oficiales de Santiago de Cali, vigencia 2022.		
2	Capacitación en Fortalecimiento de Los Mecanismos de Control Social para la Ciudadanía de Santiago De Cali.	Líderes, integrantes de la JAL y JAC, veedores ciudadanos	12 horas académicas	44
	MODULOS	Módulo 1. El Control Social a lo público (Ley 1757 de 2015).		
		Módulo 2. Derecho de petición y trámite de denuncias (Ley 1755 de 2015 y Ley 1757 de 2015).		
		Módulo 3. Contratación estatal y medios electrónicos en el control social por medio del SECOP II.		
3	<b>CAPACITACIÓN PRESUPUESTO PÚBLICO PARTICIPATIVO.</b>	Líderes, integrantes de la JAL y JAC	3 horas académicas	133
	MODULOS	1. Socializar el marco jurídico del Presupuesto Público Participativo 2. Socializar la metodología Temporal 2023 El Estado Social de derecho, democrático y participativo. Democracia participativa (Directa y representativa). Los fines esenciales del Estado, Las Políticas Públicas El presupuesto público y su focalización		
<b>Total Asistentes</b>			<b>304</b>	

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LAS CAPACITACIONES

A continuación, se presentan los datos de los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana de capacitación, la cual fue debidamente diligenciada por 182 personas:

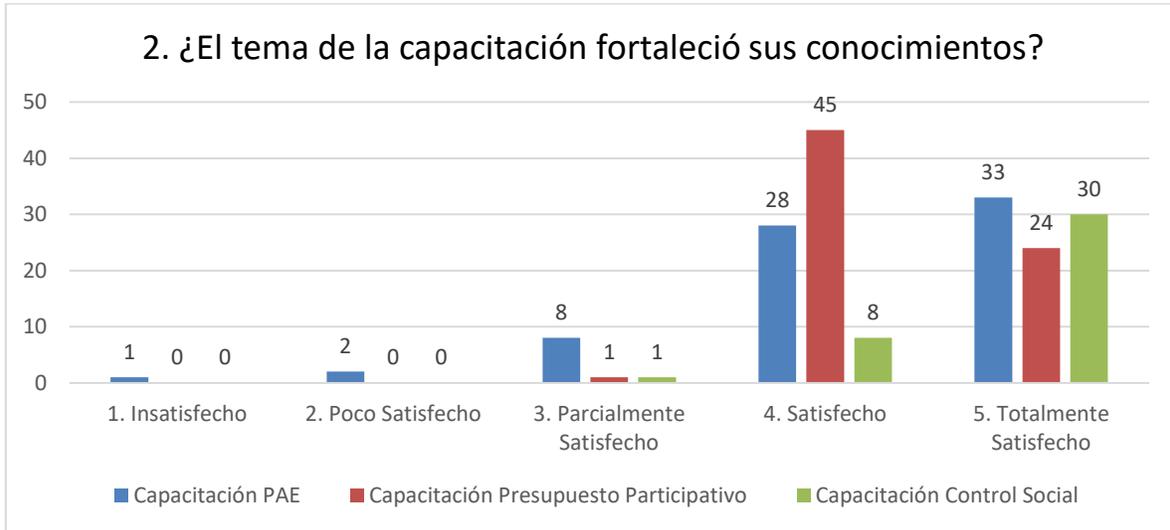


La Gráfica muestra que del total de las personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción el 58 % son representantes de la “**JAC**”, el 25 % de “**Otras**” donde se encuentran veedores ciudadanos y líderes sociales. Seguidamente se encuentra la opción “**Asociaciones**” con un 9 %. Por último, se encuentra la opción “**JAL**” con un 8%.

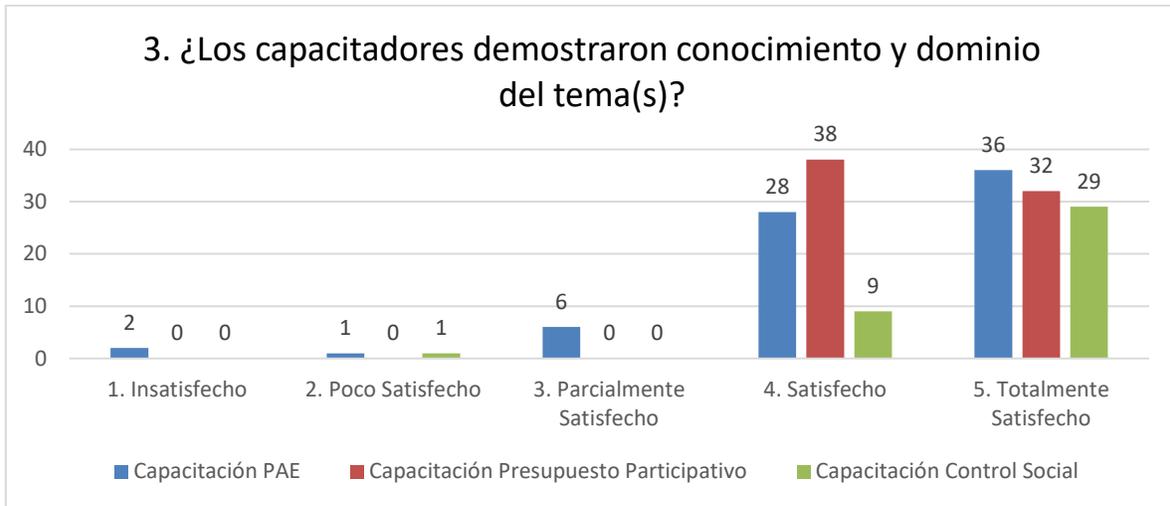


Como se muestra en la anterior gráfica, la mayoría de los asistentes que diligenciaron la encuesta afirman estar “**Totalmente Satisfechos**” con un total de

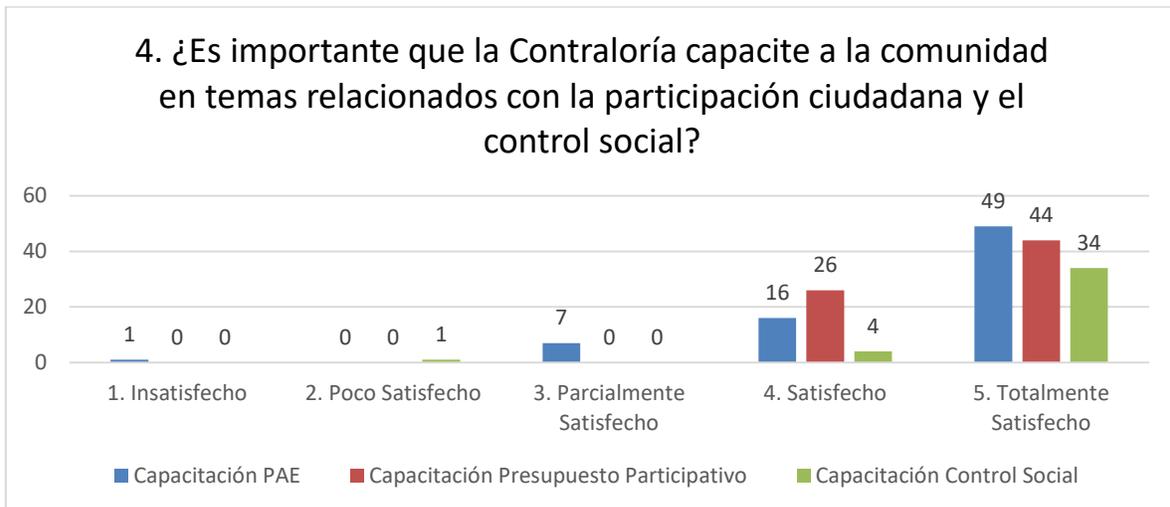
97 respuestas. Por otra parte, 66 personas marcaron la opción **“Satisfecho”**, 14 la de **“Parcialmente Satisfecho”**, 4 la de **“Poco Satisfecho”** y, por último, 2 personas seleccionaron que estuvieron **“Insatisfechos”** en la capacitación. De acuerdo con estos resultados, se puede determinar que en términos generales hubo una buena satisfacción por parte de la ciudadanía frente a la capacitación.



Con respecto a la **pregunta “¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?”** Las respuestas se discriminan así: un total de 87 personas seleccionaron la opción **“Totalmente Satisfechos”**, 81 la opción **“Satisfecho”** y 10 la opción **“Parcialmente Satisfecho”**. En lo que se refiere a las opciones **“Poco Satisfecho”** e **“Insatisfecho”** se encuentran seleccionadas 2 y 1 respuestas respectivamente. Según estos resultados, las capacitaciones fortalecieron los conocimientos de los ciudadanos y estos podrán ejercer de mejor manera el ejercicio de Control Social.



De las 182 personas que diligenciaron la encuesta, un total de 97 seleccionaron las opciones de **“Totalmente Satisfecho”** y 75 la de **“Satisfecho”**, 6 personas seleccionaron las opciones **“Parcialmente Satisfecho”**, 2 la de **“Poco Satisfecho”** y 2 **“Insatisfecho”**. Siendo de esta forma que los capacitadores demostraron tener dominio del tema y aportando así a la ciudadanía.



En efecto la Contraloría de Cali debe continuar su objetivo de capacitar a la ciudadanía caleña en temas relacionados con la participación ciudadana y control social. Los resultados así lo demuestran. Los asistentes tuvieron muchas inquietudes y quejas del Programa de Alimentación Escolar, del Presupuesto Participativo y de los Mecanismos de Control Social, para lo cual las capacitaciones fueron espacios propicios para responderlas, brindar conocimientos en los temas y mejorar la forma en que estos hacen veeduría a las inversiones realizadas por la administración.

## 7.8. CAPACITACIÓN A CONTRALORES ESCOLARES

<b>FECHAS:</b>		<b>2, 3, 9 de junio de 2022</b>
<b>HORA:</b>		<b>8:30 A.M. a 12.00 M</b>
<b>FECHA</b>	<b>CAPACITADOR</b>	<b>TEMA</b>
2 de Junio	JOHN VANEGAS LUJAN – DIRECTOR TÉCNICO ANTE D.T. EDUCACIÓN	CONTROL FISCAL Y CONTROL SOCIAL A LO PÚBLICO
		DERECHO DE PETICIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS
3 de Junio	CRISTIAN DAVID CARABALÍ – PERSONAL DE APOYO DE INFORMÁTICA	PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, PETICIONES EN EL SIPAC EN LO CONTROL SOCIAL A LO PÚBLICO
9 de Junio	FUNCIÓNARIOS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI. DANIELA VARELA - ABOGADA JOHAN SEBASTIAN MOSQUERA - NUTRICIONISTA OSCAR ESTRADA - INGENIERO DE ALIMENTOS PAULA MARCELA PÉREZ - LIC. EN EDUCACIÓN	PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR (PAE)
	DRA. MARÍA VICTORIA MONTERO - DIRECTORA TÉCNICA DE RECURSOS NATURALES Y ASEO	CUIDADO Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Dentro del marco del desarrollo de la figura de Contralor Escolar y dando cumplimiento al Acuerdo Municipal No.0398 de 2016 y La Ley 2195 18 de enero de 2022 Artículo 18. Créase la Figura del Contralor Estudiantil. El día 19 de mayo de 2022, se llevó a cabo la ceremonia de posesión de manera presencial de 92 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.

**CONTRALORÍA**  
GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

*Posesión de*  
**Contralores Escolares**

**Acto de reconocimiento al liderazgo estudiantil de nuestra ciudad.**

LUGAR:  
**AUDITORIO PEDRO ELÍAS SERRANO**  
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

HORA:  
**10:00 am - 12:00 m**

DÍA:  
**19**  
Mayo

*Control*  
somos todos

**Sipac Web**

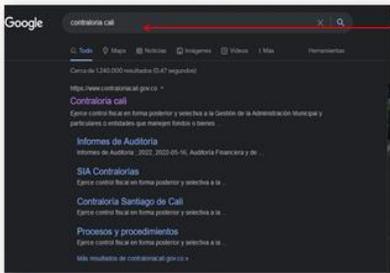
**CONTRALORÍA**  
GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

A través de este aplicativo, el ciudadano puede realizar o consultar el estado de sus PETICIONES, QUEJAS o DENUNCIAS, radicados a partir del 1 de Enero de 2017, ingresando a través del Sitio web de la Contraloría General de Santiago de Cali.

*Control*  
somos todos

## Como realizar un requerimiento?

**CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI**



En un navegador como: Chrome, Firefox, Edge u Opera, buscamos en google "contraloría Cali".



*Control*  
somos todos

## Como realizar un requerimiento?

**CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI**



Una vez en la página, ingresamos al botón "HAGA SU DERECHO DE PETICIÓN (SIPAC)".

*Control*  
somos todos

## 7.9. RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

El pasado martes 13 de diciembre del 2022, se llevó a cabo la “AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA DE ENERO A SEPTIEMBRE 30 DE 2022” El acto de rendición fue realizado en las instalaciones de la Escuela Nacional del Deporte, donde la Contraloría General de Santiago de Cali, invitó para esta actividad a toda la ciudadanía caleña en general, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Asociaciones, Veedores Ciudadanos, Líderes y Organizaciones Sociales, Concejales del Municipio de Santiago de Cali, Personero Municipal, Alcalde del Municipio de Santiago de Cali y el Gabinete Municipal.



La convocatoria a esta actividad se llevó a cabo a través de:

- **Llamadas:** Se realizaron llamadas por el celular asignado la oficina de Control fiscal Participativo cuyo número es: 3126619322
- **Página web y redes sociales:** Banner en la página principal, formulario de inscripción.
- **Correo electrónico:** Se remitió invitación y pieza publicitaria vía correo electrónico.
- **WhatsApp:** Se envió mensaje de invitación, pieza publicitaria y enlace de inscripción.
- **Canales de inscripción:** Comunícate al 602-6442000 Ext.132, 602-6442004, Cel.: 3126619322  
**Enlace de inscripción:** <https://forms.gle/c8rbFDhBRnBPdkVf9>

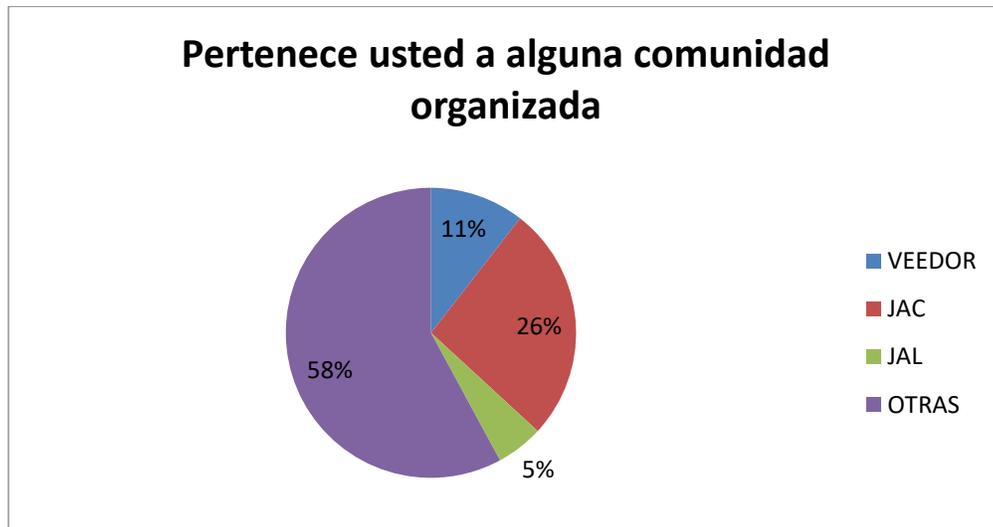
A la Audiencia Ciudadana de Rendición de Cuentas, se inscribieron 32 personas, los cuales asistieron 155 a la jornada, discriminados de la siguiente manera:

**Tabla 1. Asistencia**

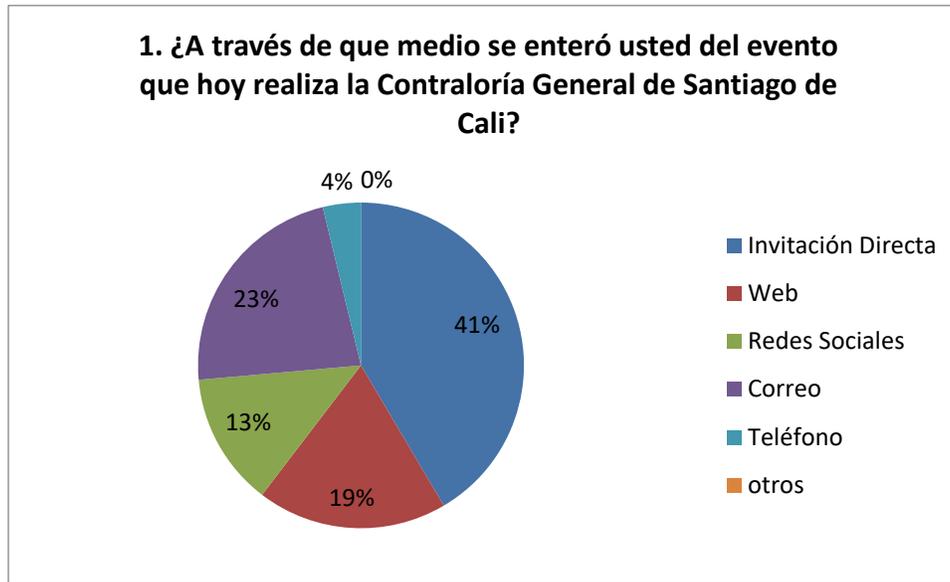
ASISTENTES	
FUNCIONARIOS	128
JAL	4
JAC	4
VEEDORES	5
COMUNIDAD	14
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA AUDIENCIA CIUDADANA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

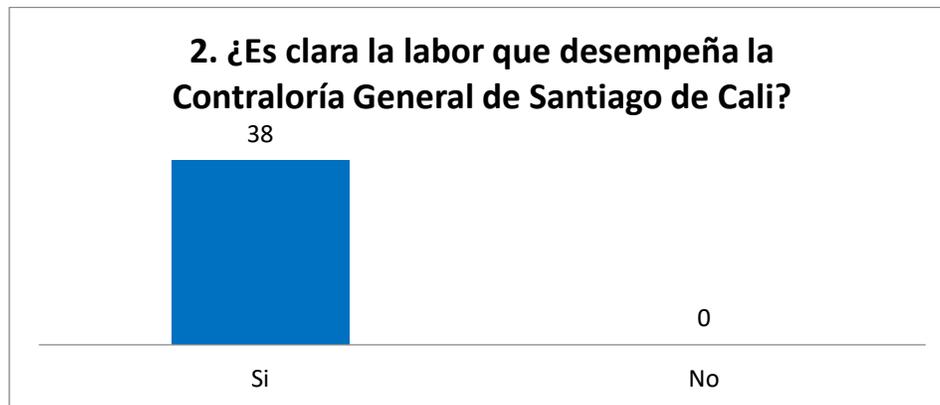
En esta actividad hubo un total de 38 encuestas diligenciadas, a continuación, se muestran los resultados:



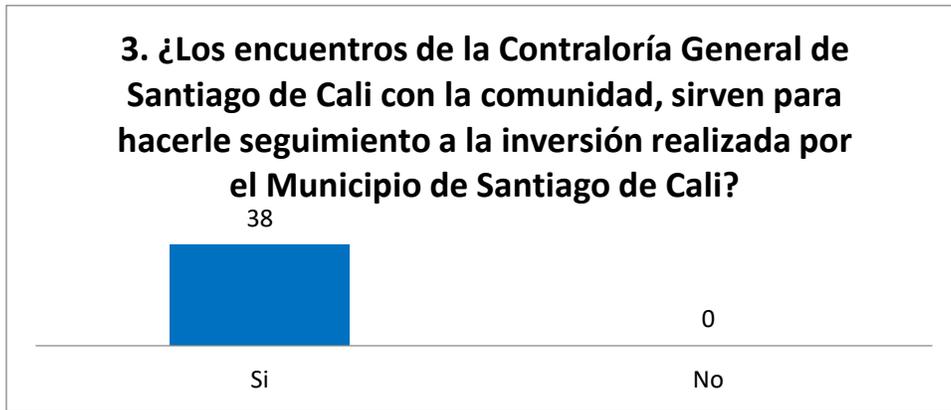
Frente a la pregunta **“Pertenece usted a alguna comunidad organizada”**, los resultados muestran que, a la que más pertenecen es a **“Otras”** con 58 %, la **“JAC”** con un 26 %, seguida los **“Veedores Ciudadanos”** con un 11 %. Por último, los integrantes de las **“JAL”** con un 5 %.



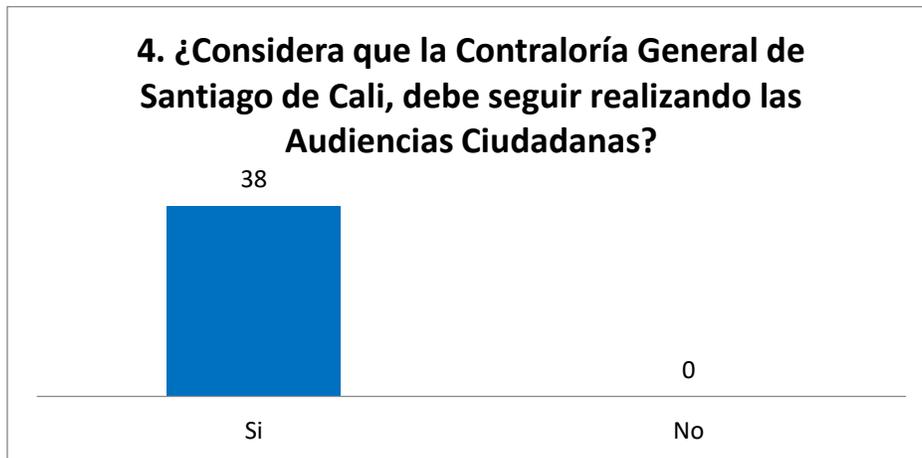
Como se muestra en la anterior gráfica, los medios por los cuales los asistentes se enteraron de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, evidencia que **“Invitación Directa”** fue la más seleccionada con un 41 % de respuestas, siendo esta la manera más efectiva. En segundo lugar, se encuentra la opción de **“Correo”** con un 23 %. En tercer lugar, **“Web”** con 19 %. En cuarto lugar, **“Redes sociales”** con 13 %. Por último, **“Teléfono”** con 4 %.



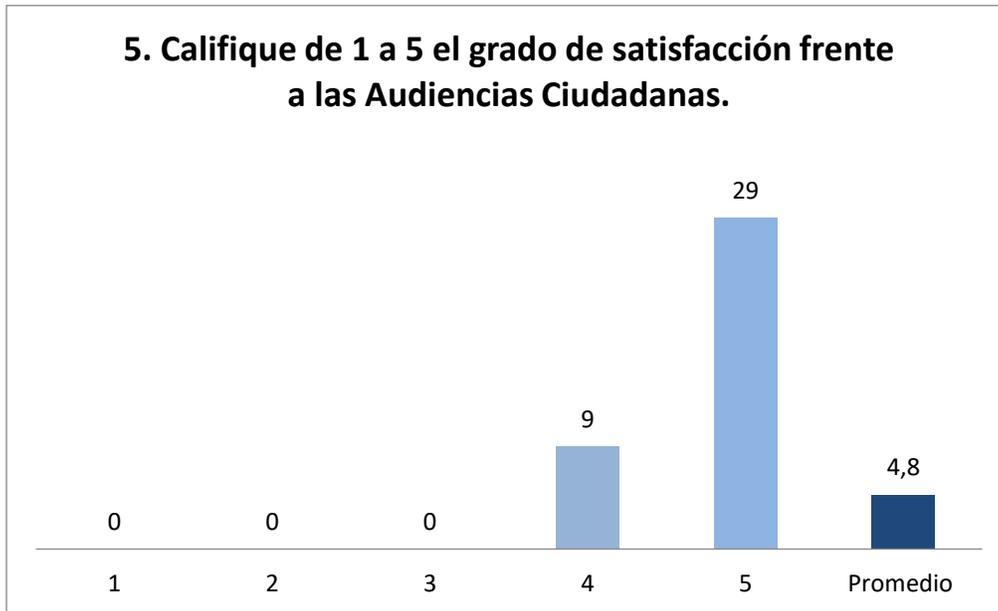
De las 38 personas que contestaron la encuesta todas afirman conocer la labor que desempeña la entidad. Lo anterior se debe a labor realizada por la entidad de socializar en las diferentes comunas y corregimientos las funciones y competencias de este ente de control, de las capacitaciones, las audiencias ciudadanas y las auditorías articuladas.



De las 38 personas que respondieron la encuesta, el total afirmaron que los encuentros con la Contraloría sirven para hacer seguimiento a la inversión realizada por el municipio de Santiago de Cali.



Según la gráfica anterior, se puede concluir que se deben seguir realizando audiencias, estos espacios son ideales para que la ciudadanía exprese su opinión o realice preguntas frente a la gestión de la entidad.



De acuerdo con los resultados de la encuesta, el promedio del grado de satisfacción frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue de (4.8), de esta manera, se confirma que la actividad se desarrolló adecuadamente.

#### 7.10. 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.

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

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

## 7.11. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

En la vigencia 2022 se radicaron 610 y 36 pasaron de la vigencia 2021 los cuales se cerraron para un total de 646 requerimientos, los cuales fueron atendidos como se indica a continuación:

REQUERIMIENTOS	Cantidad
<b>Total requerimientos</b>	<b>610</b>
<b>Tramitados por la Oficina de Control Fiscal Participativo</b>	<b>212</b>
<b>Tramitados por otras áreas</b>	<b>4</b>
<b>Tramitados por las Direcciones Técnicas</b>	<b>121</b>
Dirección Técnica ante Emcali EICE ESP	14
Dirección Técnica ante la Administración Central	25
Dirección Técnica ante el Sector Físico	19
Dirección Técnica el Sector Educación	38
Dirección Técnica ante Recursos Naturales y Aseo	14
Dirección Técnica ante el Sector Salud	4
A más de una Dirección Técnica	7
<b>Tramitados por Competencia compartida*</b>	<b>4</b>
<b>Trasladados por competencia a otras entidades</b>	<b>256</b>
<b>Requerimientos en trámite</b>	<b>13</b>
Peticiones **	354
Denuncias	211
Reclamo y/o Sugerencia	0
Quejas	0
Otros	45
<b>Requerimientos cerrados</b>	<b>597</b>
<b>Requerimientos cerrados vigencia 2021</b>	<b>36</b>
<b>Promedio días de atención de los requerimientos</b>	<b>1.7%</b>

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

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

Los tramitados corresponden a los requerimientos cerrados durante la vigencia 2022.

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

## 7.12. CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS

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

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Correo electrónico institucional	362
Página web de la entidad – SIPAC	70
Redes sociales	2
Medios de comunicación masiva (prensa, radio, televisión)	2
Ventanilla Única	125
Correo físico o postal	5
Otro	44

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

### 7.13. INFORME DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

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

Vigencia	Preguntas	¿Recibió información del trámite dado a su petición, queja, o denuncia?	¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la ley?	¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objeto de su solicitud?	Total Encuestas
2021	SI	125	122	124	128
	%	97.7%	95.3%	96.9%	
	NO	3	6	4	
	%	2.3%	4.7%	3.1%	
2022	SI	87	85	76	92
	%	94,5%	92.3%	82,6%	
	NO	5	7	16	
	%	5,4%	7,6%	17,3	

Se observó un alto porcentaje de participación en las respuestas que fueron contestadas de manera afirmativa. De los resultados a la primera pregunta se puede inferir que la CGSC a través de la Oficina de Control Fiscal Participativo, atiende todas las peticiones y mantiene una comunicación efectiva y acertada con los petitionarios y/o grupos de interés, con un resultado del 97.7 % en el 2021 y 94.5 % para el 2022.

En la segunda pregunta con un porcentaje del 95.3 % en el 2021 y del 92.3 % para el 2022, los peticionarios consideraron que sus requerimientos fueron atendidos oportunamente. De otro lado, para los peticionarios que respondieron que el trámite dado a su requerimiento no fue atendido oportunamente, revisado el SIPAC, se evidenció que la respuesta final fue entregada al petionario dentro del término.

Para la tercera pregunta, de acuerdo con los datos consolidados, se puede evidenciar que la mayoría de los peticionarios consideran que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumplió su objetivo, con un resultado del 96.9 % en el 2021 y 82.6 % para el 2022.

## 8. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La estrategia de participación ciudadana busca promover una cultura encaminada a formar a los ciudadanos y brindarles elementos que les permitan ir fortaleciendo 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.

## 9. ACTIVIDADES PARA PROMOVER EL CONTROL SOCIAL

Para la vigencia 2023, se tienen definidas las actividades a desarrollar en torno del cumplimiento del Plan Estratégico 2022- 2025 en el cual centralizan todas las actividades institucionales en pro del cumplimiento de la visión, para ello propicia encuentros con la ciudadanía, Contralores Escolares, Veedores y demás partes interesadas en el ejercicio del control fiscal, dichas actividades se encuentran programadas y disponibles en la página web [www.contraloriacali.gov.co](http://www.contraloriacali.gov.co) de la Contraloría General de Santiago de Cali.



**EMILIANO GUARNIZO BONILLA**  
Jefe Oficina Control Fiscal Participativo