

RESOLUCIÓN No. 1 42 

05 JUN 2018

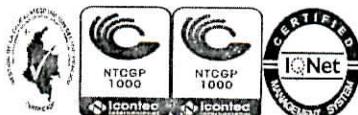
“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
PARA LA VIGENCIA 2018-2019 DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO”

EL CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
ENCARGADO según Resolución No. 121 del 9 de mayo de 2018, en uso de sus
facultades Constitucionales y legales y,

CONSIDERANDO:

- A. Que las Contralorías Departamentales son organismos de carácter técnico, dotadas de autonomía administrativa, presupuestal y contractual, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 272 de la Constitución Política de Colombia, concordante con el artículo 66 de la ley 42 de 1993 y el artículo 2 de la ley 330 de 1996.
- B. Que la Constitución Política de 1991, establece que Colombia es un Estado social de derecho, democrático y participativo, lo cual conlleva a la obligación por parte de las entidades públicas a generar espacios de interlocución y participación de la ciudadanía y sus grupos de interés, involucrando a éstos en las diferentes etapas de la gestión pública.
- C. Que el artículo 2 de la Constitución Política establece que son fines esenciales del Estado : “servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...)” .
- D. Que la Constitución Política establece en el artículo 270 así:

“Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.



- E. Que la 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”* establece en el artículo 78: *“Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública (...)*

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

(...)

b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana” (...)

- F. Que la ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*, promueve, protege y garantiza las diferentes modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural.
- G. Que la Contraloría General del Quindío, a través de la Dirección Técnica de Control Fiscal – Sección Participación Ciudadana; elaboró el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018, ya que es el área encargada de diseñar, adoptar y promover estrategias para el Control Social Participativo.
- H. Mediante acta No. 8 del 18 de abril de 2018 el Comité Directivo, aprobó el plan de participación ciudadana para la vigencia 2018-2019.
- I. Que por medio de el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018 se garantiza la inclusión de la comunidad en los procesos de participación ciudadana, se brindan escenarios y canales de participación ciudadana a todos los grupos de interés generando espacios de interlocución e interacción. Además tiene como finalidad brindar toda la información acerca de la gestión institucional otorgando a los ciudadanos la facultad de conocer y participar en las etapas de la gestión pública de conformidad a la Constitución Política y las normas.

En mérito de lo expuesto el Contralor General del Quindío Encargado,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el *“PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”* de la Contraloría General del Quindío, para la vigencia 2018 – 2019, conforme a la

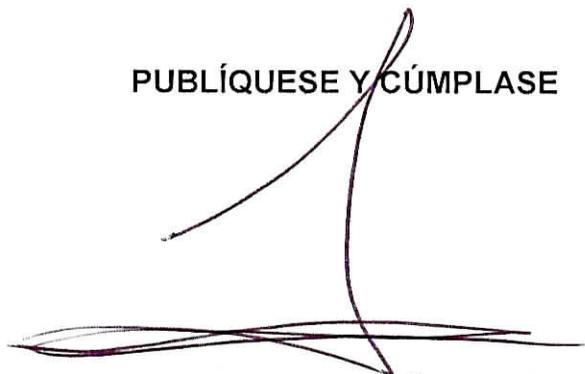


parte motiva y el anexo de la presente Resolución, el cual hace parte integral de la misma.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

05 JUN 2018

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN MANUEL RODRÍGUEZ BRITO
Contralor General del Quindío Encargado

	Nombre y apellido	firma	fecha
Proyectado por	Verónica Cifuentes A.	Veronica C.	01 Junio 2018.
Revisado por	Aura María Álvarez C.	Aura M. Alvarez	Junio 1 / 2018
Aprobado por	Carlos Andrés Quintero Segura	Carlos A. Quintero	Junio 1 / 2018

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 la firma.

CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO
 ACTA COMITÉ DIRECTIVO

COMITÉ DIRECTIVO

Número de acta: 9 Tema de la reunión:

Fecha: 18/04/2018 Hora: 8:00 a.m. Lugar: Despacho Contralor

ASISTENTE	FIRMA	ASISTENTE	FIRMA
Germán Barco López - Contralor General del Quindío			
Juan Manuel Rodríguez Brito - Director Administrativo			
Claudia Patricia González Q - Directora Técnica de Control Fiscal			
Carlos Andrés Quintero Segura- Asesor de Planeación			
Alexandra Zuluaga Londoño Jefe Proceso Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva			
Cielo Muñoz Asesora Control Interno			

TEMAS

1. Apertura de la reunión y lectura del acta anterior, Revisión de los procesos del informe de auditoría 2- Revisión del Ranking. 3- Aprobación de la resolución de comité institucional. 4- Aprobación de la resolución de comité institucional de control interno. 5- Revisión del procedimiento de caja menor. 6- Proposiciones y varios.

DESARROLLO DE LOS TEMAS

- 1- Lectura del acta anterior
 El Contralor reitera la importancia de revisar cada uno de los procesos del informe de auditoría.
- 2- Se revisa el Ranking del resultado general del desempeño institucional del MECI.
 Informe institucional de desempeño para presentar a cada Directivo.
 Subir el Ranking de desempeño a la página y a los medios.
 Para el día 13 de Junio acciones correctivas del ranking de desempeño.
 Revisar las acciones que están por encima y mantenerlas así y las que están por debajo mejorarlas para poder aumentarlas.
 Actualizar los indicadores de la página ya que los que están son del año 2013.
 Gobierno Digital - Ranking de desempeño (encargado: Juan Manuel Rodríguez Brito)
 Participación Ciudadana (encargados: Carlos Andres Quintero Segura y Claudia Patricia González).
 Implementar programas y proyectos donde podamos interactuar con la comunidad
 Difundir y publicar el proyecto de Contralores estudiantiles y publicar los nombramientos de los que están hasta la fecha.
 Programar rendición de cuenta 31 de Agosto, un mes antes enviar oficios a las entidades y solicitar información a las dependencias.
- 3- Eficacia (encargados: Carlos Andres Quintero Segura y Claudia Patricia González - invitación a la comunidad en total, personeros, veedores.

4- Racionalización de tramites: bonos pensionales y PQR son los que tenemos y debemos revisar como implementarlas correctamente. (Cielo Muñoz Muñoz) informe para abril 31 de PQR.

Inclusión de los grupos étnicos en los procesos de planeación a cargo de Carlos Andrés Quintero Segura.

Formato de asistencia para los grupos étnicos, incluir en el manual de procedimientos una columna, también en el formato y nombrarlos.

Evaluación de cumplimiento de políticas establecidas en el plan de desarrollo con los grupos étnicos, programar con (Olga Lucía Salazar Toro) la primera reunión para Mayo 15 en el Municipio de Quimbaya, la segunda para Junio 18 en el Municipio de Circasia, la tercera para el 23 de Julio en el Municipio de la Tebaida, la cuarta para el 27 de Agosto en el Municipio de Montenegro y hacer un oficio indicando a cada Alcalde sobre la mesa de trabajo donde vamos a evaluar el cumplimiento del desarrollo de las políticas públicas, enfocados a los grupos étnicos indicándoles que deben de invitar al Personero, Inspector, Concejo Municipal y Comisaría de Familia.

Implementación de tecnologías en la gestión documental, en el cual no tenemos Manual de Procedimiento Interno de correspondencia, para lo cual se debe implementar la nueva tecnología, encargado: Juan Manuel Rodríguez Brito.

3- Aprobación de la resolución del comité Institucional de desempeño.

4- Aprobación de la resolución del comité Institucional de Control Interno.

5- Revisión del procedimiento de caja menor para aprobación, esta debe ser igual a la resolución de apertura de caja menor.

6- Proposiciones y varios: Revisar indicadores que estén para cambiar y modificarlos (pasar propuestas para la próxima mesa y se revisan las modificaciones y cambios).

COMPROMISOS ANTERIORES				
No.	Tarea / Acción / Compromiso	Responsable	Fecha Compromiso	% Avance
1	Evaluar el Manual de Calidad version 6	Carlos Andrés Quintero Segura-Asesor de Planeación	31-jul-18	NO INICIADO
2	Solicitar seguimiento a los compromisos suscritos en el Plan de Acción y Plan Anticorupción 2018	Carlos Andrés Quintero Segura-Asesor de Planeación	30/04/2018	EN PROCESO
3	Adelantar los tramites pertinentes para los procesos de compra de equipos y demas acciones recomendadas	Juan Manuel Rodríguez Brito - Director Administrativo	30/04/2018	EN PROCESO
4	Revisar y ajustar los nuevos procedimientos presentados al comité	Juan Manuel Rodríguez Brito - Director Administrativo	30/04/2018	EN PROCESO

*

COMPROMISOS

No.	Tarea / Acción / Compromiso	Responsable	Fecha Compromiso	% Avance
1	Subir el Ranking de desempeño a la pagina y a los medios, acciones correctivas de desempeño, Revisar las acciones que estan por encima y mantenerlas así y las que estan por debajo mejorarlas para poder aumentarlas.	Lideres de Todos los Procesos	30 jul-18	
2	Gobierno digital Ranking de desempeño	Juan Manuel Rodriguez Brito	30 jun-18	
3	Plan de Participación ciudadana	Carlos Andres Quintero Segura y Claudia Patricia Gonzalez.	30-jun-18	
4	Actualizar los indicadores de la página ya que los que estan son del año 2013	Carlos Andres Quintero Segura	30 jun-18	
5	Modificacion Plan de Capacitacion, Incluir, Capacitacion Contralor Dptal, Tema Control Fiscal Medio Ambiente y Postconflicto Mayo de 2018	Carlos Andres Quintero Segura	30-jun-18	
6	PQR	Cielo Muñoz	30-abr-18	
7	Revisar como Implementar correctamente racionalización de tramites y de honos pensionales	Juan Manuel Rodriguez Brito	30-abr-18	
8	Inclusión de los grupos etnicos en los procesos de planeación.	Carlos Andres Quintero Segura	30 jun-18	
9	Programar reunión para evaluar el cumplimiento de políticas establecidas en el plan de desarrollo con los grupos étnicos	Carlos Andres Quintero Segura	30-jun-18	
10	Implementación de tecnologías en la gestión documental, en el cual no tenemos manual de procedimiento interno de correspondencia, para lo cual se debe implementar la nueva tecnología	Juan Manuel Rodriguez Brito	31-oct-18	



PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA 2018

“Control Fiscal
con
Credibilidad”



PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA 2018

Armenia, Quindío
Colombia.

2018

CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO



Dirección: Calle 20 Nro. 13-22 piso 3 Edif. Gobernación del Quindío
Email: contactenos@contraloria-quindio.gov.co
Teléfonos: 7444940 – 7444840 – 7445142 Telefax: 7440016
Línea Gratuita: 018000963123





PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA 2018

“Control Fiscal
con
Credibilidad”

GERMAN BARCO LOPEZ
CONTRALOR GENERAL DEL QUINDÍO

CLAUDIA PATRICIA GONZALEZ QUINTERO
DIRECTORA TECNICA FISCAL

CARLOS ANDRES QUINTERO SEGURA
ASESOR DE PLANEACION

OLGA LUCIA SALAZAR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

**CONTRALORIA GENERAL DEL
QUINDIO**



Dirección: Calle 20 Nro. 13-22 piso 3 Edif. Gobernación del Quindío
Email: contactenos@contraloria-quindio.gov.co
Teléfonos: 7444940 – 7444840 – 7445142 Telefax: 7440016
Línea Gratuita: 018000963123



Contenido

2

INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVOS	7
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
3. ALCANCE	8
4. NORMATIVIDAD.....	8
5. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA DE	12
LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL.....	12
6. ESCENARIOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	15
6.1 Descripción de los Medios de Participación.....	15
6.2 EVENTOS DE PARTICIPACION DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO.....	19
6.3 PLAN DE ESTRATEGIAS DE PROMOCION DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	21
7. MODO DE EJECUCIÓN DEL PLAN.....	22

INTRODUCCION

La Constitución Política de 1.991, Establece que Colombia es un Estado social de derecho, democrático y participativo, lo cual conlleva a la obligación por parte de las entidades públicas a generar espacios de interlocución y participación con la ciudadanía y sus grupos de interés, involucrando a éstos en las diferentes etapas de la gestión pública.

Teniendo como base la estructura Administrativa de la Contraloría Departamental del Quindío, le corresponde a la Dirección Técnica de Control Fiscal a través de la Sección de Participación Ciudadana, como la Oficina encargada de diseñar, adoptar y promover estrategias para el Control social Participativo, que permitan garantizar la inclusión de la comunidad en los procesos de participación ciudadana manteniendo retroalimentación permanente con la ciudadanía sobre los actos y decisiones relacionadas con el Control Fiscal, de acuerdo con el Plan de Acción y el Plan Estratégico 2016-2019, el marco constitucional y la normatividad legal vigente.

Es así, como encontramos que la Contraloría General del Quindío, a través de la Dirección Técnica de Control Fiscal-Participación Ciudadana, registrar y tramitar las denuncias ciudadanas interpuestas por la comunidad; además de realizar y promover espacios de deliberación pública que permitan abordar temas de control social e interés general, escuchar y discutir las diferentes inquietudes que presente la comunidad en relación al control fiscal, organizar y desarrollar programas o proyectos de promoción y sensibilización en control social y mecanismos de control ciudadano que potencien la participación y la formación de veedores, contribuir con el posicionamiento de la entidad socializando las diferentes estrategias de Control Fiscal Participativo, coordinar la construcción del Plan de Capacitación Externo, dirigido a los diferentes clientes de la Entidad, dar trámite a los derechos de petición presentados ante la Contraloría, velando estrictamente para que se resuelvan dentro del término de Ley .

Cumpliendo con estas funciones, la Contraloría Departamental ha venido desarrollando Programas de Interés Social, que lo acercan directamente con la participación ciudadana en su quehacer Fiscal, Social y participativo, llegando a las instituciones educativas del Departamento, con el Programa del Contralor Escolar y utilizando para estos medios, Personal idóneo, con contratistas profesionales, que han venido realizando capacitaciones en 3 secciones, o reuniones, en algunos establecimientos educativos del Departamento, dos de los cuales se han seleccionado en cada Municipio por su mayor cobertura y presencia, la primera Sesión data acerca de los Mecanismos de Participación ciudadana, el Manejo del Derecho de petición y la tutela, una segunda sesión comprende las veedurías ciudadanas y el Control Fiscal y finalmente una tercera sesión, sobre la elección del Contralor estudiantil y conformación de las veedurías ciudadanas estudiantiles, las cuales son posteriormente inscritas en las Personerías y viabilizadas en las Instituciones educativas.

Otro Programa de Fortalecimiento de la Participación ciudadana, que viene adelantando la Contraloría General del Quindío, es el que tiene ver con el Convenio Interinstitucional No. 005 de Noviembre 10 de 2017, como una Alianza estratégica suscrita entre la Contraloría y la Universidad del Quindío, para que en el ámbito de sus competencias y en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, y en especial a los principios de coordinación, concurrencia y subsidiariedad estipulados en la ley 489 de 1998, se adelanten acciones conjuntas con el objeto de promover, fortalecer, capacitar y garantizar el ejercicio transparente en la debida ejecución de los recursos Públicos por parte de las entidades públicas del Departamento del Quindío y de los particulares que manejen recursos públicos acorde con los sistemas de control de gestión de resultados estipulados en la Ley 42 de 1993 y lo dispuesto en la ley 1474 de 2011.; además a través de este convenio se van a capacitar algunos estudiantes de la Universidad del Quindío, como veedores ciudadanas y así poder conformar una veeduría ciudadana con los mismos.

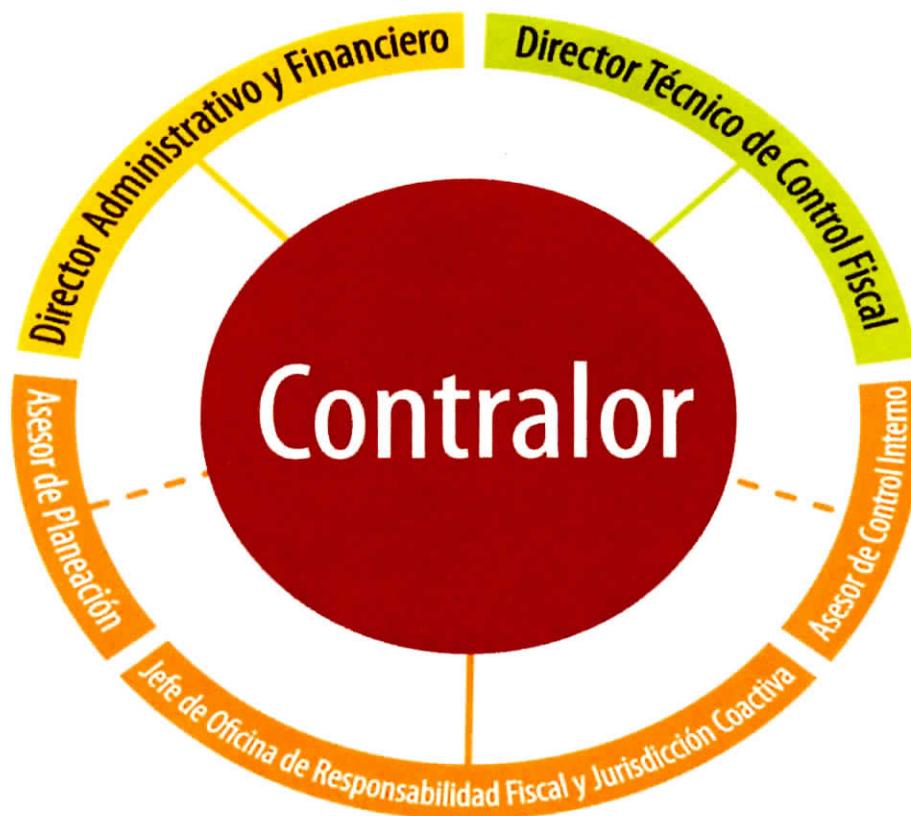
Cabe mencionar, que la entidad tiene dentro de sus actividades misionales, el de ejecutar como lo establece el Gobierno en línea (Decreto 3573 de 2014), los lineamientos e instrumentos que permita llevar a cabo una rendición de cuentas oportuna y clara de la entidad y garantizar el aprovechamiento de las

tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las cuales contribuyan a la construcción de un Estado abierto, eficiente y transparente.

Es importante reseñar que la Rendición de Cuentas, no se limita a eventos puntuales, sino que permite la interacción y encuentro continuo entre la ciudadanía, los grupos de interés y el Órgano de Control Fiscal en temas que son de interés para la misma.

El plan de participación ciudadana de la Contraloría Departamental del Quindío, representa la posición de una administración abierta y dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa del desarrollo Departamental, teniendo como base la transparencia administrativa, los principios de buen gobierno y la normatividad vigente.

ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD



Estructura circular

(Ordenanza No. 037 - 20/11/12).

Planta de Personal 38 cargos

***32 Carrera administrativa.**

***5 libre nombramiento y remoción.**

***1 cargo de período fijo.**

Ordenanzas No. 11 - 26/07/17

Adoptada Resolución internas

No. 193 – 26/07/17.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Especificar los diferentes escenarios y canales de Participación ciudadana diseñados y puestos a disposición por la Contraloría Departamental del Quindío, a todos los grupos de interés, con la finalidad de generar espacios efectivos de interlocución e interacción, para brindarles toda la información acerca de la gestión institucional, que coadyuven a la efectiva participación ciudadana.

Describir y dar a conocer a los Grupos de Interés, los diferentes escenarios y canales de participación diseñados y puestos a su disposición por parte de la Contraloría General del Quindío, que tiene como finalidad generar espacios efectivos de interlocución e interacción, brindándoles toda la información acerca de la gestión institucional que coadyuven a la efectiva participación ciudadana y el control social, conforme lo establece la Constitución Política y las normas, que otorgan la facultan a todos los ciudadanos de conocer y participar en las diferentes etapas de la gestión pública.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Promulgar los mecanismos de participación ciudadana de acuerdo a la Normatividad vigente.
- Brindar a toda la comunidad, información sobre la gestión institucional que de una manera u otra brinden la efectiva participación ciudadana en cumplimiento de la constitución y las leyes que le otorgan estas facultades.
- Generar espacios de participación ciudadana, que coadyuven a una mejor aplicación del Control Social y Fiscal en las entidades públicas, mediante convenios y apoyos institucionales, para fortalecer el manejo de los Recursos Bienes y los Recursos públicos.

3. ALCANCE

La ejecución del presente plan, involucra a los servidores; funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la Contraloría Departamental, quienes a través de los años han tomado mayor consciencia de la importancia de tener una comunicación efectiva y de doble vía entre la Contraloría, los Municipios y sus institutos descentralizados, con procesos participativos ordenados y de realimentación permanente.

Por tal motivo la Contraloría Departamental ha venido desarrollando un trabajo permanente con la comunidad con el fin de fortalecer, el uso de los canales diseñados para la participación ciudadana en la construcción, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos de la entidad.

4. NORMATIVIDAD.

Con el transcurrir de los años, en Colombia se ha puesto de moda, que cada día los ciudadanos son más vigilantes de las acciones y decisiones que toma la administración pública, en cualquier nivel, haciendo uso del derecho constitucional y legal que permite la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Por tales hechos es que el Gobierno Nacional ha buscado garantizar el goce efectivo de este derecho a través de acciones concretas que faciliten el acceso a la información y la participación activa de los ciudadanos, en las decisiones que los afecten, por medio de la expedición de normas como las relacionadas a continuación.

Tabla No 1.- CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA AÑO DE 1991

ARTÍCULO 2.	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)
ARTICULO 20.	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...)
ARTICULO 23.	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
ARTICULO 45.	El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
ARTICULO 79.	Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)
ARTICULO 88.	La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...)
ARTICULO 270.	La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Fuente: Constitución Política de Colombia.



Tabla No 2.- LEYES AFINES SOBRE PARTICIPACION CIUDADANA

Ley 134 de 1.994	“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
Ley 190 de 1.995	Artículo 58º.- Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
Ley 393 de 1997	“Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política” ARTICULO 87. Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido.
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 850 de 2003	“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”
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 1753 de 2015	“Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.
Ley 1757 de 2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

Tabla No 3.- 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”. Su artículo 8, asigna funciones a la dependencia de quejas y reclamos.
Decreto 1382 de 2000	“Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela” Se desarrolla el artículo 86 de la Constitución referente a la acción de Tutela”.
Decreto 1538 de 2005	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”. Dicha Ley establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
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” Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales (...)
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia (...) Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea (...) Decreto

4.-REGULACIÓN INTERNA.

Procedimiento interno PR-AS-02-Version:8 Fecha 22/10/2014	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Para recepción y trámite de las peticiones, Denuncias, Quejas y reclamos de los ciudadanos.
Procedimiento interno PR-AS-02-Version:9 Fecha: 13/07/2016	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Trámite previo general de las peticiones, Denuncias, Quejas y reclamos, del Servicio al Cliente.
Procedimiento interno PR-AS-02-Version:10 Fecha: 05/09/2017	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Trámite previo general de las peticiones, Denuncias, Quejas y reclamos, del Servicio al Cliente.

Fuente. Archivo de la Contraloría Departamental.

12

5. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA DE

LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL.

Enseguida, se describen y detallan los diferentes mecanismos de participación ciudadana, consagrados en la Ley, y que la Contraloría Departamental ha venido difundiendo en los grupos de interés, a través de capacitaciones y que se colocan a disposición de la Comunidad para ser consultados y difundidos entre sus usuarios y servidores.

Acción de Cumplimiento: Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos.

Acción de Tutela: Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la

omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

Audiencias Públicas: Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

Consultas verbales o escritas: Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

Denuncia: Según Ley 906 de 2004 Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor.

Petición o derechos de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Queja: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación) 12. Reclamo: cualquier expresión verbal, escrita o en

medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Rendición de Cuentas: es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Sugerencia: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación)..

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Veeduría ciudadana: mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

En la Contraloría General del Departamento del Quindío, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se desarrolla principalmente a través del Punto VENTANILLA UNICA –, quienes redireccionan a las personas a las oficinas o secciones donde es su competencia, pero especialmente a través de los medios de comunicación presencial, oficina de participación ciudadana y/o virtual.

Por el medio virtual, la Contraloría Departamental, ha dispuesto en la página web el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, enlace: <http://www.contraloriaquindio.es/tramites-y-servicios/tramites>, el cual arroja un número de radicado automáticamente para que el ciudadano(a) adelante el respectivo seguimiento, luego de diligenciar el formulario con los datos requeridos en él.

Adicionalmente, posee cuentas para interactuar con la ciudadanía las 24 horas del día, los siete (7) días de semana, para recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los siguientes portales:

- Facebook: Contraloría General del Quindío
- Canal YouTube contraloría General, Quindío

6. ESCENARIOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Contraloría General de Quindío, a dispuesto de tres escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en estos espacios los diferentes grupos de interés pueden acceder a toda la información de la entidad.

A continuación, se describen los escenarios de participación ciudadana y de grupos de interés dispuestos por la entidad.

6.1 Descripción de los Medios de Participación.

Presenciales:

Punto de Atención al Ciudadano VENTANILLA UNICA, es el escenario presencial dispuesto por la Contraloría para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia allegada a los funcionarios de la Contraloría.

La atención en este punto es priorizada a través de un sistema de asignación de turnos, que permite dar trato preferencial a los grupos de interés que lo requieran, sus instalaciones se encuentran en:

Ubicación:

Edificio: “CAD” Calle 20 No 13-22 piso 3 Ciudad: Armenia, Q.

Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12: m y 1:30.pm a 5:00 p.m.

Telefónicos. A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Entidad Fiscalizadora.

Por lo tanto, se han dispuesto las siguientes líneas de atención:

- Línea gratuita nacional con el número 01-8000-933123, atendida de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
- Línea gratuita Anticorrupción: 01-800-0933123 atendida de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
- Línea Local: 7444940 - 7445142
- **Virtual**
- Sitio Web – www.contraloriaquindio.gov.co:
- Página web “contactenos@contraloria-quindio.gov.co

Es el escenario que la Contraloría General del Departamento del Quindío, ha puesto a disposición de sus grupos de interés con información referente a su gestión, así como, información básica de la entidad, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas de inclusión entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la democracia en línea.

Redes Sociales. La Contraloría General del Departamento del Quindío , hace uso de las redes sociales para informar a los cibernautas sobre los avances, noticias y actividades que adelanta en cuanto al Control Fiscal y el Control Social con las diferentes entidades auditadas.

Para ello la Contraloría tiene cuentas en las siguientes redes sociales:



17

YouTube: <https://www.contraloriageneraldelquindio>.

Facebook: ContraloríaGeneraldelQuindío.

La atención para la recepción a través de estas cuentas es de 24 horas, siete (7) días a la semana, y el direccionamiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por este medio es atendido dentro del horario institucional de 7:30 a.m. a 12:00m y 1:30pm a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Correo Electrónico: La Contraloría Departamental del Quindío, pone a disposición de los grupos de interés un Correo electrónico institucional destinado para el recibo y respuesta de recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias:

contactenos@contraloriaquindio.gov.co

MEDIOS	EVENTOS	OBJETO	UBICACIÓN
Presenciales	Mesas de Trabajo	Evaluación del cumplimiento del desarrollo de las políticas Públicas enfocadas a los grupos étnicos.	A nivel Departamental de acuerdo a cronograma de actividades
	Alianzas Interinstitucionales	Participación activa en la red Departamental de apoyo a las Veedurías ciudadanas y el Control Social.	A nivel Departamental de acuerdo a cronograma de actividades
	Capacitaciones presenciales en Instituciones Educativas/ Oficiales del Depto.	Dar a conocer el Programa del Contralor estudiantil y la conformación e implementación de las Veedurías ciudadanas.	A nivel Dptal de acuerdo a cronograma de actividades.
	Convenio interinstitucional No05-2017 CGQ- Universidad del Quindío.	conformación e implementa/ de las Veedurías ciudadanas.	A nivel Dptal de acuerdo a cronograma de actividades.
VIRTUALES	Plataformas Virtuales de participación	Participación activa en los procesos y tramites de Peticiones, Quejas y reclamos	Redes sociales Facebook: Contraloría General del Quindío. YouTube: https://www.contraloriageneraldelquindio .

**6.2 EVENTOS DE PARTICIPACION DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL QUINDIO**

**PROGRAMA DE PARTICIPACION CIUDADANA
PLAN DE ACCION 2018**

Línea Estratégica No.5 “Participación Ciudadana”

19

Objeto: : **“Realizar acciones fiscales que determinen la importancia del medio ambiente en nuestro Departamento, fomentando la participación de todos los entes públicos y privados en la presentación del capital natural, generando con ello responsabilidades de conformidad con la ley 42 de 1993, en la protección de la diversidad e integridad del ambiente garantizando a que todas las personas puedan gozar de un ambiente sano”.**

LIN EA	ESTRATEGIA	TEMA	MET A RES ULT ADO	FECHAS PROGRAMADAS
5.1	Capacitación de control fiscal en el Departamento del Quindío, a comunidades, organizaciones gremiales, sociales, etc.	.El Control Fiscal en el Departamento del Quindío. .La importancia del control fiscal en la evaluación de las políticas públicas determinadas por las autoridades locales. .La Contratación Pública y el Control Fiscal Ambiental. (Responsable: DTCF- Participación Ciudadana). Capacitadores: Dr. Germán Barco López y Magda Johana Arias Galvis).	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 09-Mayo-2018, Pijao ✓ 27-Junio-2018, Montenegro ✓ 11-Julio-2018, Buenavista
5.2	Presencia directa en control social en temas de importancia departamental fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana.	.Gestión Pública. .Planes de Ordenamiento Territorial. .Gestión Ambiental (Responsable: DTCF- Participación Ciudadana). Capacitador: Dr. Hernando Gordillo. Delegado de la ESAP.).	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 20-Abril-2018, Auditorio CGQ ✓ 27-Abril-2018, Auditorio CGQ. ✓ De Mayo a Agosto de 2018

5.3	Establecimiento de canales efectivos con las veedurías ciudadanas	<p>Tres (3) audiencias de veedores ciudadanos con el Contralor Departamental (Temas de interés de los asistentes)</p> <p>(Responsable: Despacho Contralor -DTCF- Participación Ciudadana).</p> <p>Capacitador: Dr. Germán Barco López.</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 20-Abril-2018, Auditorio CGQ ✓ 27-Abril-2018, Auditorio CGQ. ✓ De Mayo a Agosto de 2018
	Programa de Contralor Estudiantil	<p>Desarrollar el Programa de “Contralor Estudiantil” en cuatro (4) municipios a saber: Circasia, Montenegro, Calarcá y Quimbaya.</p> <p>(Responsable: Despacho Contralor - DTCF- Participación Ciudadana).</p> <p>Capacitador: Dr. Juan Manuel Marulanda Eggen y Jhodi Andrea Zuluaga)</p>	4	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 al 28 Febrero 2018, Circasia. ✓ 1 al 28 Marzo 2018, Quimbaya. ✓ 1 al 30 Abril 2018, Calarcá. ✓ 1 al 31 Mayo 2018, Montenegro.
	Participación en la alianza interinstitucional de la Red Departamental de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas y el Control Social	<p>Se dará cumplimiento a un plan de acción de la Red vigencia 2018, en los 12 municipios del Departamento del Quindío.</p> <p>(Responsable: Comité Directivo de la Red de Control Social – Alianza Interinstitucional)</p> <p>Capacitador: Comité de Delegados de la Red de Control Social).</p>	12	En desarrollo el Plan de Acción vigencia 2018, de la Red Departamental de Apoyo a las veedurías ciudadanas y el control social.

Mesas de trabajo con el Contralor para evaluar el cumplimiento del desarrollo de las políticas públicas enfocadas a los grupos étnicos	Mesas de trabajo para evaluar el cumplimiento del desarrollo de las políticas públicas enfocadas a los grupos étnicos en los municipios de Quimbaya, Circasia, La Tebaida y Montenegro. (Responsable: Planeación-Despacho Contralor - DTCF-Participación Ciudadana). Capacitador: Dr. Germán Barco López.)	4	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 15 Mayo 2018, Quimbaya. ✓ 18 Junio 2018, Circasia, ✓ 23 Julio 2018, La Tebaida. ✓ 27 Agosto 2018, Montenegro
--	--	---	---

6.3 PLAN DE ESTRATEGIAS DE PROMOCION DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
Realizar seguimiento y avance de mejora del Plan de Acción a Grupos de Interés.	Realizar seguimiento con las áreas responsables de ejecución	(100%) Seguimiento Plan de Acción	Oficina de sección Técnica de Control Fiscal	31-12 /2018
Realizar la actualización permanente del inventario de bases de datos que involucren a grupos de interés, utilizadas por las distintas áreas de la Contraloría Departamental.	Dar lineamientos a las diferentes áreas de la entidad para la administración de las bases de datos que involucren a grupos de interés	Un (1) procedimiento aprobado	Oficina de TI	30 -09 /2018
Solicitar la información referente a las actividades programadas por las distintas áreas que involucren convocatoria a grupos de interés.	Realizar la solicitud referente a las actividades programadas por las distintas áreas a grupos de interés	Una (1) Consolidación de información recibida de las diferentes áreas	Oficina Asesora de Planeación	28-06 /2018
Realizar el inventario de actividades programadas por las distintas áreas que involucren convocatoria a grupos de	Elaborar el inventario de actividades programadas por las distintas áreas que involucren	Un (1) Inventario de actividades programadas	Grupo de Fortalecimiento con los Grupos de Interés	30-08/2018

interés.	convocatoria grupos de interés	a		
Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas.	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de tal forma que toda la ciudadanía quede informada sobre la gestión Contraloría	Una (1) audiencia pública realizadas	Oficina de Asesora de Prensa	31/12/2018
Realizar seguimiento a las actividades contenidas en el Plan de Participación Ciudadana 2018.	Seguimientos a las actividades del Plan de Participación Ciudadana	Dos (2) consolidaciones en el año	Oficina Asesora de Planeación	31- 12 /2017

7. MODO DE EJECUCIÓN DEL PLAN.

El Plan de participación ciudadana 2018-2019, se materializará a través de las actividades programadas en los Planes de acción de los procesos:

- PROCESO DE COMUNICACION PUBLICA
- PROCESO PARTICIPACION CIUDADANA
- PLAN DE CAPACITACIÓN EXTERNA para cada vigencia fiscal.

FIRMADO EN ORIGINAL
GERMAN BARCO LÓPEZ
Contralor General del Quindío.