

RESOLUCIÓN No. 034 -

30 ENE 2020

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
PARA LA VIGENCIA 2020 DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO”**

EL CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO ENCARGADO, 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 (...)”*

RESOLUCIÓN No. 034 -

30 ENE 2020

*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 los beneficios de adoptar el Plan de Participación Ciudadana, tienen relación directa con la sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expuestas por la ciudadanía, que según lo establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia, “*Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial...*”
- H.** Que según objetivos del Plan de Participación Ciudadana, para vigencia de 2020, se estableció que se ofrecerá información acerca de los trámites y servicios a la comunidad prestados por la Entidad en razón de su misión, así como gestionar la información y comunicación, garantizando la transparencia de la actuación pública, la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información, así como avalar los mecanismos de participación ciudadana.
- I.** Que para dar cumplimiento a los objetivos del Plan de Participación Ciudadana, se realizarán jornadas de formación y capacitación a la ciudadanía, se promoverá la participación ciudadana en el Control Social y Fiscal de la Administración Pública, además se fortalecerá el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias, entre otras actividades que permiten el mejoramiento de los sistemas de Participación de la comunidad en general.
- J.** Que por medio de el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020 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.
- K.** Que según la Ley 1474 de 2011 en el artículo 74 señala que: *A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de*

RESOLUCIÓN No. 0 34 -

30 ENE 2020

compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

- L. Que por lo anterior, se hace necesario, adoptar el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2020, con el fin de cumplir la normativa vigente en relación con la materia y en pro del mejoramiento que se pretenden seguir teniendo con la Comunidad.
- M. Que la Contraloría General del Quindío elaboró el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020 y fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 28 de enero de 2020.

En mérito de lo expuesto el Contralor General del Quindío,

**RESUELVE:**

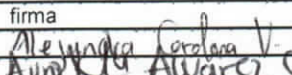
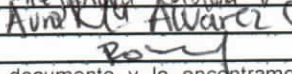
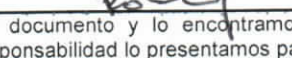
**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el “PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA” de la Contraloría General del Quindío, para la vigencia 2020, conforme a la parte motiva y el anexo de la presente Resolución, el cual hace parte integral de la misma.

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

Dada en Armenia Q., el 30 ENE 2020

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JUAN MANUEL RODRÍGUEZ BRITO**  
Contralor General del Quindío Encargado

	Nombre y apellido	firma	fecha
Proyectado por	Alejandra Cardona Valencia		ENE 20 / 2020
Revisado por	Aura María Álvarez Ciro		ENE 30 / 2020
Aprobado por	Rosmira Rodríguez Díaz		ENE 30 / 2020

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.



PLAN PARTICIPACION CIUDADANA  
VIGENCIA 2020

“Control Fiscal  
con  
Credibilidad”

# PLAN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## VIGENCIA FISCAL 2020

### CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO

Armenia, Quindío Colombia  
2020

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	FECHA
Aprobado por:	Rosmira Rodríguez Díaz		
Revisado por:	María Patricia Medina Urrea		
Proyectado por:	Astrid Yaneth Hernández Jaramiilo / Fabián Herrera Carmona		
Dirección: Calle 20 Nro. 13-22 piso 3 Edif. Gobernación del Quindío Email: <a href="mailto:contactenos@contraloria-quindio.gov.co">contactenos@contraloria-quindio.gov.co</a> Teléfonos: 7444940 – 7444840 – 7445142 Telefax: 7440016 Línea Gratuita: 018000963123			Hoja #: 1



**PLAN PARTICIPACION CIUDADANA  
VIGENCIA 2020**

**“Control Fiscal  
con  
Credibilidad”**

## **PLAN PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

### **VIGENCIA FISCAL 2020**

# **CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO**

**JUAN MANUEL RODRIGUEZ BRITO (E)**  
CONTRALOR GENERAL DEL QUINDÍO

**ROSMIRA RODRIGUEZ DIAZ**  
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**MARIA PATRICIA MEDINA URREA**  
ASESORA DE PLANEACION

**Dirección:** Calle 20 Nro. 13-22 piso 3 Edif. Gobernación del Quindío

**Email:** [contactenos@contraloria-quindio.gov.co](mailto:contactenos@contraloria-quindio.gov.co)

**Teléfonos:** 7444940 – 7444840 – 7445142 **Telefax:** 7440016

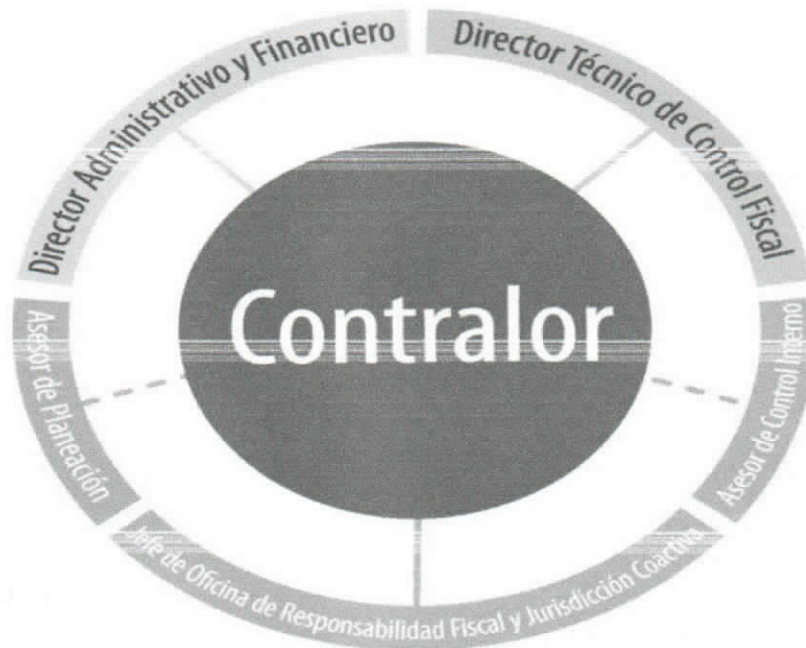
**Línea Gratuita:** 018000963123

**Hoja #:** 2

## Contenido

1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD.....	4
1.1. Misión.....	4
1.2. Visión .....	4
2. PRESENTACIÓN .....	5
3. FUNDAMENTO LEGAL .....	6
4. OBJETIVOS .....	9
4.1. Objetivos específicos:.....	9
5. PROGRAMA DE PARTICIPACION CIUDADANA PLAN DE ACCION 2020 .....	10
6. MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN.....	12

## 1. 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.

### 1.1. Misión

La Contraloría General del Quindío en cumplimiento del mandato constitucional y legal, vigila la gestión fiscal y ambiental de los sujetos de control, con transparencia y visibilidad, en procura del correcto manejo de los recursos administrados por las entidades públicas, reconociendo a la ciudadanía como principal destinataria de su gestión.

### 1.2. Visión

“Para el 2021 la Contraloría General del Quindío, será una entidad reconocida en la efectividad del Control Fiscal con independencia en la ejecución de los recursos públicos, en la preservación y cuidado del medio ambiente, en el cumplimiento de las políticas públicas por parte de los sujetos de control con presencia activa de la comunidad”.



## 2. PRESENTACIÓN

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 la 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 2020-2021, el marco constitucional y la normatividad legal vigente.

La participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos así como de la concepción de un Estado democrático. Los beneficios asociados con estos espacios de colaboración tienen relación con la sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expresas de la ciudadanía. Por otra parte, las nuevas tendencias de colaboración, provenientes del sector privado, parten de la base de reconocer que las instituciones no son omnipotentes, pues cuentan con recursos limitados en tiempo, dinero, creatividad y personal. Este principio es aplicable directamente al Estado como conjunto de instituciones. Por esta razón, basados en las tendencias de comportamiento social que tienden a la colaboración, así como en los derechos ciudadanos a participar en la construcción de lo público, las organizaciones empiezan a abrir sus problemas a la sociedad en general, buscando actores que tengan soluciones disponibles en menor tiempo y a mejores costos." (Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea). La Contraloría General del Departamento del Quindío, a través de su plan de participación, quiere promover la cooperación y el diálogo con el ciudadano mediante el uso de herramientas de control y colaboración, y la generación de espacios para la interacción, con fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población. El plan de participación ciudadana de la Contraloría General del Departamento 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.



### **3. FUNDAMENTO LEGAL**

“Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.

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.

Artículo 13 “...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

Artículo 20 “Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial.

Artículo 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.

Artículo 40 Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.

Artículo 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. Artículo 74 “Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Artículo 79 La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Artículo 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.



**PLAN PARTICIPACION CIUDADANA  
VIGENCIA 2020**

**“Control Fiscal  
con  
Credibilidad”**

Artículo 95 No.5: Deber ciudadano de participar.

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. 2) leyes Ley 134 de 1994 “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”

Ley 190 de 1995 Artículo 58. “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. Acción de Cumplimiento 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 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

Ley 1952 de enero de 2019 de 2002, código único Disciplinario Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas” Ley 962 de 2005 - Ley Antitrámites Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1450 de 2011 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014. Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción 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 Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.



**PLAN PARTICIPACION CIUDADANA  
VIGENCIA 2020**

**“Control Fiscal  
con  
Credibilidad”**

Decretos Decreto 2232 de 1995 “por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información

de los ciudadanos.

Reglamentario de la ley 190 de 1995 Decreto 1382 de 2000 Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.

Decreto 1538 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997" (por la cual se 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”, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento para el servicio del ciudadano.

Decreto 19 de 2012. Decreto anti-trámites

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 2482 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión

Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 Decreto 2693 de 2012. Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea

Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea.

usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.

Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

## **4. OBJETIVOS**

**Objetivo General:** El presente documento tiene como objetivo ofrecer información acerca de los trámites y servicios a la comunidad prestados por la Entidad en razón de su misión, así como gestionar la información y comunicación, garantizando la transparencia de la actuación pública, la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información, así como avalar los mecanismos de participación ciudadana.

### **4.1. Objetivos específicos:**

1. Proporcionar jornadas de formación y capacitación a la ciudadanía
2. Promover la participación ciudadana en el control social y fiscal a la Administración Pública.
3. Fortalecer el sistema de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias.
4. Medir el nivel de percepción de la satisfacción del cliente.
5. Informar a la ciudadanía del Departamento del Quindío sobre los diferentes espacios y canales disponibles para interactuar con la Contraloría Departamental.
6. Dar a conocer el cronograma de actividades en las cuales la ciudadanía podrá participar para apoyar la construcción de planes, programas y proyectos de la Contraloría General del Departamento del Quindío.
7. Permitir un acceso de forma oportuna a la información.
8. Facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública

**5. PROGRAMA DE PARTICIPACION CIUDADANA PLAN DE  
ACCION 2020**

**Línea Estratégica No 4-5 “Participación Ciudadana”**

**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”.**

LÍNEA	ESTRATEGIA	TEMA	META RESULTADO	FECHAS PROGRAMADA
4.2.	Mesas de trabajo con la comunidad, la administración Municipal de Córdoba, Buenavista, Filandia y Salento con el Contralor General del Quindío.	Seguimiento al cumplimiento del desarrollo de la política pública en los municipios de Córdoba, Buenavista, Filandia, Salento, Circasia y Quimbaya	6	✓ Córdoba - Primer y Segundo Semestre de 2020 ✓ Buenavista - Primer y Segundo Semestre de 2020 ✓ Filandia - Primer y Segundo Semestre de 2020 ✓ Salento - Primer y Segundo Semestre de 2020 ✓ Circasia - Primer y Segundo Semestre de 2020 ✓ Quimbaya - Primer y Segundo Semestre de 2020
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 ejecución de las políticas públicas determinadas por las autoridades locales. Contratación Pública, Control Fiscal Ambiental, Derecho de las veedurías y las J.A.C.	3	✓ Calarcá -Primer y Segundo Semestre de 2020. ✓ Filandia – Primer y Segundo Semestre de 2020. ✓ La Tebaida - Primer y Segundo Semestre de 2020.
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, mecanismos de participación ciudadana, derechos de petición entre otros,	3	✓ Circasia – Primer y Segundo Semestre de 2020. ✓ Quimbaya- Primer y Segundo Semestre de 2020. ✓ Génova – Primer y Segundo Semestre de 2020.



**PLAN PARTICIPACION CIUDADANA  
VIGENCIA 2020**

**“Control Fiscal  
con  
Credibilidad”**

**Línea Estratégica No 4-5 “Participación Ciudadana”**

**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”.**

LÍNEA	ESTRATEGIA	TEMA	META RESULTADO	FECHAS PROGRAMADA
5.3.	Establecimiento de canales efectivos con las veedurías ciudadanas	Tres (3) audiencias de veedores ciudadanos con el Contralor Departamental (Temas de interés de los asistentes)	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calarcá – Primer y Segundo Semestre de 2020.</li> <li>✓ Filandia – Primer y Segundo Semestre de 2020.</li> <li>✓ La Tebaida - Primer y Segundo Semestre de 2020.</li> </ul>
5.5	Programa de Contralor Estudiantil	Seguimiento al Programa de “ <b>Contralor Estudiantil</b> ” establecido en siete (7) municipios del Departamento del Quindío y ejecución de dichos programas en los demás mpios de todo el dpto. que permita espacios de integración con toda la comunidad: Circasia, Quimbaya, Calarcá, Salento, Montenegro, Filandia y La Tebaida	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Filandia, - Primer y Segundo Semestre de 2020.</li> <li>✓ La Tebaida - Primer y Segundo Semestre de 2020.</li> <li>✓ Circasia - Primer y Segundo Semestre de 2020</li> <li>✓ Montenegro - Primer y Segundo Semestre de 2020.</li> <li>✓ Quimbaya - Primer y Segundo Semestre de 2020</li> <li>✓ Calarcá - Primer y Segundo Semestre de 2020</li> <li>✓ Salento - Primer y Segundo Semestre de 2020</li> </ul>
	Participación en la alianza interinstitucional de la Red Departamental de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas y el Control Social	Se dará cumplimiento a un plan de acción de la Red vigencia 2020.	1	En desarrollo del Plan de Acción vigencia 2020, de la Red Departamental de Apoyo a las veedurías ciudadanas y el control social.



## 6. MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

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

**Denuncia** Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

**Petición o derechos de petición** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas. (se resolverán en el tiempo establecido por la ley).

**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 acabo 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).

**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



**PLAN PARTICIPACION CIUDADANA  
VIGENCIA 2020**

**“Control Fiscal  
con  
Credibilidad”**

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.

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





**PLAN PARTICIPACION CIUDADANA  
VIGENCIA 2020**

**“Control Fiscal  
con  
Credibilidad”**

**JUAN MANUEL RODRIGUEZ BRITO (E)**  
CONTRALOR GENERAL DEL QUINDÍO

**ROSMIRA RODRIGUEZ DIAZ**  
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**MARIA PATRICIA MEDINA URREA**  
ASESORA DE PLANEACION

1948

1949

1950

1951

1952

1953

1954

1955