

 CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO	“HACIA UN CONTROL FISCAL OPORTUNO, INCLUYENTE Y AMBIENTAL”	Código: FO-GC-29
		Fecha: 03/04/20
		Versión: 2
		Página: 1 de 3

100.38.00

RESOLUCIÓN No. 033

26 DE ENERO DE 2024

*“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA
CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO PARA LA VIGENCIA 2024”*

LA CONTRALORA GENERAL DEL QUINDÍO, 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 (Modificado por el artículo 4° del Acto Legislativo 04 de 2019, 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 de Colombia 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 de Colombia, en su artículo 270, preceptúa:

“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*

	<p align="center">“HACIA UN CONTROL FISCAL OPORTUNO, INCLUYENTE Y AMBIENTAL”</p>	Código: FO-GC-29
		Fecha: 03/04/20
		Versión: 2
		Página: 2 de 3

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 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 2024, se estableció que identificará e informará a la comunidad las estrategias previstas por la Contraloría General del Quindío, para promover la participación de la comunidad en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados-
- I. Que para dar cumplimiento a los objetivos del Plan de Participación Ciudadana, se gestionará con eficiencia las denuncias presentadas por la ciudadanía sobre presuntas irregularidades relacionadas con el uso de los recursos públicos en las Entidades sujetas al control fiscal de la Contraloría General del Quindío, se dará trámite oportuno a todas las Peticiones, Quejas y Reclamos que sean recepcionadas, manteniendo comunicación efectiva con la comunidad sobre los procesos de participación ciudadana, actos y decisiones de Control Fiscal tramitados que tengan relación con los intereses de la comunidad, y se contribuirá eficientemente la democracia participativa y los niveles la gestión pública, mediante la implementación de actividades de formación y capacitación a la comunidad organizada y a los funcionarios de las entidades sujetos de control, 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 VIGENCIA 2024 se plasman las actividades y espacios de participación establecidos por la Contraloría General del Quindío en atención a las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la comunidad respecto a la participación ciudadana, de manera que puedan intervenir o conocer la toma de decisiones acerca de la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión realizada por los sujetos y puntos de control y de esta entidad de control fiscal.

- K. Que por lo anterior, se hace necesario, adoptar el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2024, con el fin de cumplir los propósitos determinados en la normativa vigente aplicable a la materia y en procura establecer los lineamientos necesarios en pro de la participación ciudadana.
- L. Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Contraloría General del Quindío, aprobó el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA vigencia 2024.

En mérito de lo expuesto, la Contralora General del Quindío;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la Contraloría General del Quindío para la vigencia 2024, conforme a la parte motiva y el anexo de la presente Resolución, el cual hace parte integral de la misma.

ARTÍCULO SEGUNDO: Publicar la presente Resolución en la página web de la Entidad.

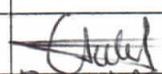
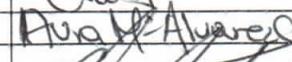
ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Armenia-Quindío, el 26 de enero de 2024

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



CLAUDIA CARDONA CAMPO
Contralora General del Quindío

	Nombre y apellido	firma	fecha
Proyectado por	Leidy Yohana Hernández Castro		26/01/2024
Revisado por:	Aura María Álvarez Ciro		26/01/2024
Aprobado por:	Mario Germán Rodríguez Cifuentes		26/01/2024

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.



**HACIA UN CONTROL FISCAL
INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL**

Código: FO-GC-26

Fecha: 30/03/2022

Versión: 4

Página: 1

PLAN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VIGENCIA FISCAL 2024

CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO

**Armenia, Quindío
Enero 2024**



**HACIA UN CONTROL FISCAL
INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL**

Código: FO-GC-26

Fecha: 30/03/2022

Versión: 4

Página: 2

PLAN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VIGENCIA FISCAL 2024

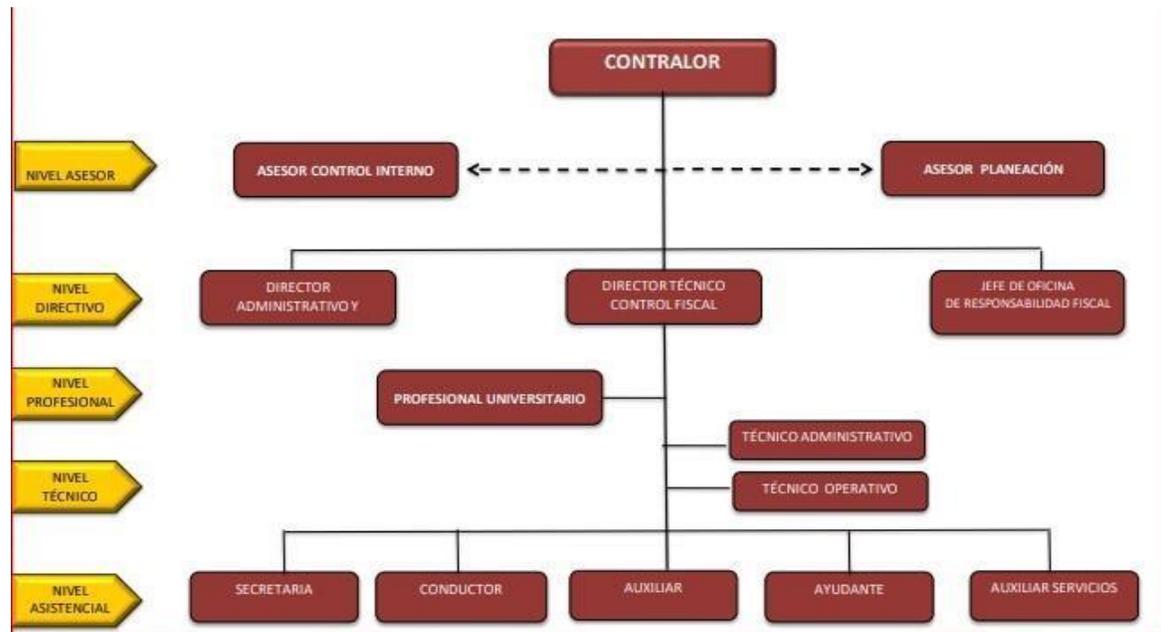
**CLAUDIA CARDONA CAMPO
CONTRALORA GENERAL DEL QUINDÍO**

**PAOLA ANDREA MUÑOZ AGUIRRE
DIRECTORA TÉCNICA DE CONTROL FISCAL**

**CLAUDIA LORENA LÓPEZ MURILLAS
ASESOR DE PLANEACIÓN**

CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO

1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD



Definición de la Estructura Organizacional

Ordenanza No. 037 del 20 de noviembre de 2012 - Planta de personal 38 cargos: 32 de carrera administrativa, 5 de libre nombramiento y remoción y 1 cargo de período fijo.

Ordenanzas No. 11 del 26 de julio de 2017 adoptada mediante resolución interna No. 193 del 26 de julio de 2017.

Mediante resolución No. 092 del 30 de marzo de 2022 julio 13 de 2020 se adoptó el Plan Estratégico Institucional 2022 - 2025 "Hacia un control fiscal oportuno, incluyente y ambiental".

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 4

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 objetividad, en procura de que el manejo de los recursos públicos sea administrado con eficiencia, eficacia y economía, reconociendo a la ciudadanía como principal destinataria de su gestión.

1.2. Visión

En el 2025, La Contraloría General del Quindío será reconocida a nivel departamental y nacional como un Órgano de Control Fiscal efectivo, que logra sus metas con base en los principios de integridad y calidad, fomentando así, un buen manejo de los recursos públicos por parte de las entidades vigiladas, lo cual proporcionará una mejor calidad de vida a todos los Quindianos.

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 5

2. INTRODUCCIÓN

Conforme a los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional 2022- 2025 “Hacia un control fiscal oportuno, incluyente y ambiental”, el mandato constitucional y la normatividad vigente, la Contraloría General del Quindío tiene a cargo gestionar el trámite y atención de las denuncias ciudadanas interpuestas por la ciudadanía, realizar y promover espacios de deliberación pública que permitan abordar temas de control social e interés general, atender y discutir las diferentes inquietudes que presente la comunidad en relación al control fiscal, la organización y desarrollo de programas o proyectos de promoción y sensibilización en control social y mecanismos de control ciudadano, que propendan por la participación y la formación de la comunidad organizada, contribuir con el posicionamiento de la entidad, socializando las diferentes estrategias de control fiscal participativo y dar trámite a los derechos de petición presentados ante la contraloría, velando estrictamente para que se resuelvan dentro del término de Ley .

Corresponde a la Dirección Técnica de Control Fiscal y Participación Ciudadana de la Contraloría General del Quindío, definir las actividades necesarias para recibir, hacer seguimiento y/o resolver de fondo los derechos de petición, denuncias, quejas, reclamos o solicitudes, que por cualquier medio sean conocidas por el ente de control, después de ser recepcionadas, radicadas y direccionadas desde la ventanilla única.

Siendo la comunidad el eje central del control fiscal, acorde con lo dispuesto en la Ley 1757 del 2015, esta tiene como finalidad fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, ejerciendo las diferentes actividades que sean programadas para dar cumplimiento al Plan de Acción de la vigencia.

Es así como en el presente plan de participación ciudadana, se plasman las actividades y espacios de participación establecidos por la Contraloría General del Quindío en atención a las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la comunidad respecto a la participación ciudadana, de manera que puedan intervenir o conocer la toma de decisiones acerca de la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión realizada por los sujetos y puntos de control y de esta entidad de control fiscal.

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 6

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante el presente plan se pretende establecer los lineamientos necesarios en pro de la participación ciudadana y su articulación con el plan de acción de la entidad, de manera que se puedan llevar a cabo las metas propuestas en el mismo, mediante la ejecución de actividades propuestas para la vigencia en esta entidad de control, buscando dar cumplimiento a la misionalidad de la Contraloría General del Quindío.

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 7

3. NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia, artículos

Ley Estatutaria 1757 de Julio 6 de 2015, de *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*.

Ley 1755 de junio 30 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”*.

Decreto 403 de marzo 16 de 2020, *“Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal”*.

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 8

4. OBJETIVOS

4.1 General

Identificar e informar a la comunidad las estrategias previstas por la Contraloría General del Quindío, para promover la participación de la comunidad en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

4.2 Específicos

Gestionar con eficiencia las denuncias presentadas por la ciudadanía sobre presuntas irregularidades relacionadas con el uso de los recursos públicos en las entidades sujetas al control fiscal de la Contraloría General del Quindío.

Dar trámite oportuno a todas las peticiones, quejas, y reclamos que sean recepcionadas, manteniendo comunicación efectiva con la comunidad sobre los procesos de participación ciudadana, actos y decisiones de control fiscal tramitados que tengan relación con los intereses de la comunidad.

Contribuir eficientemente la democracia participativa y los niveles la gestión pública, mediante la implementación de actividades de formación y capacitación a la comunidad organizada y a los funcionarios de las entidades sujetos de control.

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 9

5. ALCANCE

El desarrollo de este plan busca destacar la importancia de tener una comunicación asertiva entre el ente de Control, los grupos organizados, y la ciudadanía en general interesada o involucrada en el control social, a través de un proceso ordenado de retroalimentación permanente y la utilización adecuada de los canales y espacios disponibles tanto tecnológicos, técnicos, locativos, como de talento humano, que aporten a optimizar los procesos de participación ciudadana, para lo cual se hace la referencia a dos características básicas que debe reconocer la Ciudadanía:

Derechos

- Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención, servicios prestados en los diferentes canales de atención de la entidad de control fiscal, así como el portafolio de trámites y servicios que ofrece.
- Recibir la atención y requerimientos realizados, en términos de calidad y eficiencia, acordes con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención
- Exigir, si así lo desea, la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y demás normativa vigente.
- Acceder a canales formales establecidos por la Contraloría Departamental, para presentar las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias, además de recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.

Deberes

- Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a las entidades públicas del departamento en el marco del servicio que cada una presta.

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 10

- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Entidad de control fiscal
- Elevar solicitudes y requerimientos respetuosas y en las condiciones establecidas por la Ley.
- Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.



HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL

Código: FO-GC-26

Fecha: 30/03/2022

Versión: 4

Página: 11

6. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para la ejecución de este plan, la Contraloría General del Quindío dispone de diferentes mecanismos, medios, logística y personal para llevar a cabo las estrategias operativas que permiten el fácil acceso y participación de la comunidad en general, con las cuales pretende no solo dar cumplimiento a las disposiciones legales establecidas, sino además gestionando lo necesario al interior de la entidad para lograr un eficiente sistema de comunicación con la sociedad, mediante diferentes mecanismos y herramientas, que se describen a continuación:

➤ **Peticiones:**

Es el derecho fundamental consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política Colombiana que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta y eficiente resolución, que puede ser el reconocimiento de un Derecho, la intervención de una entidad o funcionario, resolución de situación jurídica, interponer recursos, prestación de un servicio, expedición de certificados, solicitud de realización de actividades de promoción y capacitación, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, entre otros.

➤ **Denuncias Ciudadanas:**

Su definición está establecida en el artículo 69 Ley 1757 de 2015 así: “ (...) La denuncia 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 públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano (...)”.

➤ **Quejas:**

Corresponde a aquellos casos en que se pone en conocimiento de la Contraloría



HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL

Código: FO-GC-26

Fecha: 30/03/2022

Versión: 4

Página: 12

Departamental, sobre presuntas irregularidades en la conducta de sus servidores públicos o contratistas, que puedan configurar una falta de carácter disciplinario. Así mismo, puede estar relacionada con aquella petición que comunica una inconformidad en relación con la aplicación de sus planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación, productos, servicios y/o evaluación adoptados por la Contraloría Departamental del Quindío, en desarrollo de su misión que podría conducir a actuaciones de competencia disciplinaria.

➤ **Reclamos:**

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a la solicitud.

➤ **Sugerencias:**

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Órgano de Control.

➤ **Rendición Pública de Cuentas:**

Es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, el cual tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre funcionarios y ciudadanos, además de garantizar el ejercicio del control social, la vigilancia y el control fiscal de las administraciones públicas de su jurisdicción. La Rendición de Cuentas se realiza de forma permanente a través de todos los mecanismos disponibles en la entidad y culmina con una audiencia pública por parte de la Contralora al finalizar la vigencia. Dicha audiencia se planifica cumpliendo con los requerimientos de Ley que exigen consulta previa y permanente a la ciudadanía sobre los asuntos de su interés, mediante una amplia convocatoria y la adecuación de espacios de interlocución durante la realización de la misma.

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 13

➤ **Datos abiertos:**

Con base en los requerimientos de Ley, las entidades deben publicar la información de la entidad, así como sus bases de datos para que la ciudadanía pueda utilizarlos sin restricciones. Es así como la Contraloría General del Quindío, tiene en cuenta este mecanismo de información y reportes para el ejercicio de su labor fiscal, en donde la comunidad puede acceder fácilmente a la información pública y consultas que requiere de las entidades públicas.

➤ **Canales de comunicación:**

La Contraloría General del Quindío, con el propósito de generar espacios adecuados de participación e interacción con sus grupos organizados y de interés, ha establecido diferentes medios técnicos y operativos, así como tecnológicos, mediante los cuales la comunidad en general puede acceder de manera amigable a la información de la entidad, mediante la página web de la Contraloría, también por los informes y reportes públicos.

➤ **Atención Presencial**

Para tal efecto, la Contraloría General del Quindío cuenta con la Ventanilla única, mediante la cual se garantiza la transparencia en la recepción, control y distribución de la correspondencia, el eficiente trato y orientación a la comunidad que lo requiera; por lo tanto, los canales de atención son los siguientes:

- ✓ **Dirección:** Calle 20 # 13-22. Piso 3. Edificio Gobernación del Quindío (Armenia)
- ✓ **Teléfono:** (6) 7444940 - 7445142 - 7444840 - 7417700 Ext. 201;
- ✓ **Línea de atención gratuita:** 018000963123
- ✓ **Fax:** (6) 7440016
- ✓ **Horario de atención:** lunes a viernes. 7:30 a.m. - 12 m. y 1:30 p.m. - 5:00 p.m.

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 14

➤ **Atención por medios virtuales.**

Esta entidad de control fiscal pone a disposición de los grupos de interés y la comunidad en general, toda la información relacionada con su gestión administrativa mediante noticias, trámites, servicios, programas, planes y rendición pública de cuentas, entre otro tipo de información, promoviendo la estrategia de participación ciudadana la democracia en línea; por tanto, se dispone del acceso al sitio web, <https://www.contraloriaquindio.gov.co/> de igual forma las redes sociales como Instagram y Facebook, para informar los avances, capacitaciones, noticias y otras actividades que se adelantan en el Control Fiscal y Social de los recursos públicos, también para interactuar con los grupos de interés u organizados, recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los siguientes canales electrónicos:

- ✓ **Email:** contactenos@contraloriaquindio.gov.co
- ✓ **Notificaciones Judiciales:** notificacionjudicial@contraloriaquindio.gov.co

PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias), mediante el siguiente enlace de la página web y/o código QR:

<https://home.contraloriaquindio.gov.co/plataforma-tecnologica/pqr-solicitud/2/index-clasificacion-solicitud>



	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 15

➤ **Capacitación**

Este aspecto es fundamental para hacer efectiva la contribución de los ciudadanos y de los grupos sociales organizados, en el control y la vigilancia de la gestión pública; por ello la Contraloría del Quindío mediante la Dirección Técnica de Control Fiscal, responde por ejecutar las estrategias para la formación de la ciudadanía en acciones de capacitación y sensibilización orientados hacia el control fiscal participativo y el ejercicio de sus derechos como ciudadanos activos; para lo cual tendrá en cuenta la realización de alianzas estratégicas con las organizaciones civiles interesadas.

➤ **Atención de denuncias Ciudadanas**

Es la herramienta mediante la cual se da trámite a las denuncias ciudadanas instauradas por la comunidad conforme a los parámetros previstos, las cuales son debidamente programadas y atendidas dentro de los términos legales establecidos. Sus resultados son publicados en la página web (informe final), con el fin de que la comunidad en general pueda consultar el resultado final de las mismas, con lo cual se garantiza el permanente acceso y seguimiento al proceso de participación y denuncias ciudadanas.

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 16

7. COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

Con el objeto de garantizar el ejercicio y promover la efectiva participación de los grupos de interés y de dar cumplimiento a las disposiciones contempladas en la normatividad vigente, la Contraloría General del Quindío, pone a disposición de la ciudadanía la información de la entidad, publicada de manera proactiva en su página Web <https://www.contraloriaquindio.gov.co/>

El Estado Colombiano, a través de diferentes directrices, ha definido la información mínima que debe brindarse a la ciudadanía en cumplimiento al principio de transparencia, con el ánimo de promover una activa participación ciudadana.

Con el suministro de información y rendición de cuentas permanente, la Contraloría cumple con el principio constitucional de publicidad y genera confianza ciudadana en el control fiscal, de esta manera se fortalecen y/o crean herramientas de comunicación efectiva.

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 17

8. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024

Para dar cumplimiento a las estrategias de participación ciudadana enunciadas en este plan, se tiene previsto realizar las siguientes actividades:

META DE RESULTADO	META DE PRODUCTO	ACTIVIDAD	ACCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD
Un plan de participación ciudadana ejecutado para la vigencia 2024	Implementar mecanismos o estrategias, que garanticen la participación ciudadana de los diferentes grupos organizados y comunidad en general del Departamento del Quindío Generar impacto en la comunidad mediante la utilización de mecanismos de participación ciudadana	Responder de manera oportuna todas las PQRSD que sean radicadas en la entidad	Realizar continua revisión, seguimiento y control a cada una de las PQRSD radicadas en la Entidad, con el propósito de dar respuesta de fondo en los términos legales establecidos.
		Clasificar, organizar y actualizar las bases de datos de los grupos organizados del Departamento, así como los temas de mayor interés	Actualizar las bases de datos de los grupos organizados que existe en la contraloría del Quindío.
			Mantener disponible de forma permanente los canales de acceso y consulta para la ciudadanía.
			Mantener a disposición de la ciudadanía la encuesta de satisfacción de los usuarios, la cual estará disponible tanto en la página web, como en la ventanilla única de La entidad
		Ejecutar acciones de promoción, capacitación y Participación ciudadana	capacitación en temas de interés dirigidas a las veedurías ciudadanas.
			Gestionar actividades con veedurías o grupos interesados, para llevar a cabo acciones de seguimiento a temas públicos que sean de relevancia actual en el Departamento

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 18

9. RECURSOS

Para dar cumplimiento al plan de participación ciudadana, la Contraloría además del aspecto logístico y el Talento Humano, tiene previsto disponer de recursos técnicos y tecnológicos con lo cual se espera atender de forma eficiente y oportuna todas las denuncias, peticiones, quejas, reclamos por parte de la comunidad interesada.

Recursos presupuestales: En la medida en que las actividades requieran de ejecución de presupuesto, estos serán asignados.

	HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL	Código: FO-GC-26
		Fecha: 30/03/2022
		Versión: 4
		Página: 19

10. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **P.Q.R.S:** El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia.
- **Participación ciudadana:** Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así mismo es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.
- **Rendición de Cuentas:** es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.
- **Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participaren el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.
- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales. Canal de comunicación: espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.
- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca,



HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL

Código: FO-GC-26

Fecha: 30/03/2022

Versión: 4

Página: 20

tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

- **Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, foros, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.
- **Emisor:** Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales. Información: disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.
- **Receptor:** Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés. Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
- **Sitio web:** Hace referencia al conjunto de archivos electrónicos y páginas web que se refieren a un tema particular. Este sitio está localizado en la World Wide Web o red de informática mundial y contiene una página inicial con una dirección y un nombre de dominio.
- **Transparencia:** El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca esta ley.



HACIA UN CONTROL FISCAL INCLUYENTE, OPORTUNO Y AMBIENTAL

Código: FO-GC-26

Fecha: 30/03/2022

Versión: 4

Página: 21

- **Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva a través de uno o más canales definidos. Página web: es un documento electrónico, que cuenta con información específica y es almacenada en un sitio web. Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Información Pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
- **Lenguaje claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.