



CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Contraloría General del Departamento
Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y
Santa Catalina

Abril 2019

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	4
2. JUSTIFICACIÓN	6
3. OBJETIVO DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA	7
4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA POLÍTICA	7
5. MARCOS DE REFERENCIA	9
5.1 Marco Normativo	9
5.2 Marco técnico - conceptual	19
5.3 Marco Institucional	33
5.3.1 Análisis de los factores internos de la Contraloría	33
5.3.2 Direccionamiento Estratégico	38
5.3.3 Canales de atención	43
6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	44
6.1 Articulación de las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano de MIPG	44
6.2 Declaración de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	46
6.3 Atributos de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	46
6.4 Objetivos de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	47
6.4.1 General	47
6.4.2 Específicos	48
6.5 Alcance de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	48
7. EJES CENTRALES PARA PROMOVER Y FORTALECER LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	49
7.1 Primer Eje: Fortalecimiento al Ciudadano	49

7.1.1	Objetivo Estratégico del Eje	49
7.1.2	Acciones Estratégicas del Eje	50
7.2	Segundo Eje: Ejercicio del Control Social	51
7.2.1	Objetivo Estratégico del Eje	51
7.2.2	Acciones Estratégicas del Eje	52
7.3	Tercer Eje: Información y Atención Ciudadana	53
7.3.1	Objetivo Estratégico del Eje	53
7.3.2	Acciones Estratégicas del Eje	54
8.	MECANISMOS DE ACCIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS EJES	55
8.1	Articulación mecanismos de acción de las ejes y las fases de Implementación	58

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de 1991 que define a Colombia como un Estado Social de Derecho, Democrático y Participativo, y con fundamento en esta definición, la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”; desarrolla el precepto constitucional y otorga garantías de participación a los ciudadanos en la gestión pública.

Como parte del cumplimiento de este propósito constitucional la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, comprometido con la promoción de la participación ciudadana, ha generado espacios de diálogo con la ciudadanía y sus partes interesadas, entendidas éstas como todas aquellas personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad de la entidad.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene como misión legal y constitucional la de vigilar la adecuada conservación y buen uso del patrimonio económico y ambiental de la comunidad del Archipiélago Insular, y de allí parte la función institucional de la entidad para la cual fue creada, bajo una cultura de calidad tomando como base la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos y el crecimiento de la Entidad, que incluye la misión, la visión, objetivos estratégicos, los principios y valores que promueven el sentido de pertenencia, los cuales se logran a través de los planes estratégicos que viene formulando y adoptado la entidad.

La Entidad se focaliza en el fortalecimiento y promoción de la participación de la ciudadanía y del Servicio al ciudadano, entendidos éstos como elementos estratégicos de la administración pública que van de cara al ciudadano y que

permitirán vincularlo de manera colaborativa en cada una de las fases del ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad, y así mismo, facilitará al ciudadano el acceso a sus derechos mediante el despliegue de diversos y distintos canales de atención que los acerque a la oferta institucional desarrollada a través de esos mismos planes, programas y proyectos.

La apuesta del fortalecimiento y promoción de la Participación Ciudadana y del Servicio al Ciudadano fijada por la Entidad, se realizará en el marco de los lineamientos establecidos en el “*Circulo Virtuoso de la Participación*”¹ propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013), los cuales son recogidos y ampliados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Tanto la Participación ciudadana como el Servicio al ciudadano cuentan en su implementación con elementos comunes en los que se establece como inicio y fin de su gestión al ciudadano. En este sentido, el presente documento pretende en primera instancia, fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a las políticas de Participación Ciudadana y del Servicio al ciudadano, para posteriormente, desarrollar el compromiso institucional frente a estas políticas y las estrategias que llevara a cabo para su promoción, fortalecimiento e implementación en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables.

¹ Propuesta del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP

2. JUSTIFICACIÓN

Dado el objeto misional de la Contraloría, la participación ciudadana y el servicio al ciudadano se convierten en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, toda vez que permite vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la Entidad entorno a al control fiscal garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad.

Para garantizar que se dé una efectiva participación ciudadana y servicio al ciudadano en términos de incidencia en la gestión y acceso a los servicios y oferta de la Entidad, el Estado ha construido un marco de referencia denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual, invita a las entidades del Estado a desarrollar un proceso de gestión en el marco de las buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, vinculación de la ciudadanía en la gestión de las entidades, todo ello, entorno al mejoramiento permanente para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Bajo este marco, cobra vital importancia que la Contraloría defina una política institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano que establezca el horizonte hacia el cumplimiento de los requerimientos técnicos y legales existentes y que permita a la Entidad estructurar los lineamientos, procesos y procedimientos pertinentes para la real materialización de estos derechos. Es por ello, que se requiere de la acción responsable y comprometida de las entidades administradoras de lo público para estar preparados en el fomento y promoción de la participación ciudadana corresponsable, no solo desde los mecanismos de participación existentes, sino desde las actividades de participación que las entidades públicas desarrollan en el cotidiano ejercicio de su quehacer.

Teniendo en cuenta la importancia que reviste para la ciudadanía el general ser parte activa del proceso de control dentro del territorio, queremos que este se materializa de forma armonizada dentro de la comunidad en general, para que ejerzan de forma efectiva el derecho a la participación ciudadana a través del uso racionalizado de las diferentes estrategias que han sido implementadas para el alcance de estos grandes fines del estado, que suplirán las necesidades básicas insatisfechas de todos los habitantes, que en últimas será el valor que obtendrán las organizaciones que laboran en búsqueda de cumplir el objetivo social.

Igualmente, se reviste la importancia de la Participación Ciudadana al convertirse en el eje fundamental para el logro de resultados positivos en la lucha contra la corrupción; y el ciudadano puede contribuir en el logro de estos propósitos, denunciando en forma responsable y objetiva hechos que considere que van en contra del buen uso de los recursos públicos.

3. OBJETIVO DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA

El presente documento tiene como objetivo es fijar los lineamientos estratégicos en el marco una política institucional de participación ciudadana establecida por la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con el propósito de fortalecer la participación de la ciudadanía frente a las gestiones públicas y facilitar la interacción de la Entidad de Control con la ciudadanía, mediante los canales presenciales y virtuales disponibles en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA POLÍTICA

La Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano se desarrolla a través de la batería documental que se ilustra a continuación. Esta batería documental está compuesta por los siguientes documentos: Documento

de política, Manual Operativo, Manual y Protocolo del Servicio al Ciudadano, y Plan de Participación Ciudadana.



Ilustración 1. Estructura documental de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

Cada uno de los documentos tiene el siguiente propósito:

Tabla 1. Propósito de los documentos de la batería documental

Documento	Propósito
Documento de política institucional de participación ciudadana y servicio al ciudadano	Describe las buenas intenciones de la Entidad con la participación ciudadana y el servicio al ciudadano
Manual y Protocolo de servicio al ciudadano	Describe los lineamientos técnicos para gestión en el servicio al ciudadano en la Entidad.
Plan de Participación Ciudadana	Describe la línea técnica para los diferentes componentes de la participación ciudadana en la Entidad.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1 Marco normativo

a. Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos y Constitución Política de Colombia.

En el marco del artículo 6 de la Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos del año 2001, se establece la participación ciudadana como:

“Artículo 6: La participación de la ciudadanía en las decisiones relativas a su propio desarrollo es un derecho y una responsabilidad. Es también una condición necesaria para el pleno y efectivo ejercicio de la democracia. Promover y fomentar diversas formas de participación fortalece la democracia.”

Desde la Organización de Estados Americanos, de la cual Colombia hace parte, se plantea la participación ciudadana como derecho y como deber, lo cual es aplicable tanto para quien participa como para quien debe garantizar el ejercicio de la participación.

b. Marco constitucional

En el Artículo 1 de la Constitución Política, Colombia es concebida como un *“Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa (...)”*²

En el Artículo 2 se establece como un fin esencial del estado: *Son fines esenciales del Estado: “(...) facilitar la participación de todos en las decisiones*

² Constitución Política de Colombia 1991. Art. 1.

*que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)*³

La participación ciudadana como deber, está consagrada en el Artículo 95 de la Constitución política, numeral 5:

“La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades:(...)”

La Participación Ciudadana como derecho, está relacionado a la potestad que tienen los ciudadanos de incidir y decidir sobre los asuntos que afectan su propio desarrollo y bienestar. Para ejercer esta potestad deben existir las condiciones requeridas que le permitan a la ciudadanía materializarla, esto es, poder consultar los asuntos que le interesan, estar informado, acceder a la información pública, hacer las preguntas, expresarse libremente, plantear iniciativas, opinar, proponer, debatir los asuntos que le afectan, etc.

En este mismo sentido, la posibilidad de ejercer este derecho por el ciudadano implica la intervención activa de los otros actores de la participación, es decir, de los actores que administran la información, responden las consultas o preguntas, publican los datos, escuchan las opiniones, analizan las iniciativas, hacen parte del debate. En la administración pública, estos otros actores corresponden a las entidades y organismos públicos, cuya principal obligación y responsabilidad es permitirle a la ciudadanía ejercer plenamente su derecho a la participación, con alcances decisorios en el ámbito económico, político, administrativo y cultural que implica una práctica consciente y activa del ciudadano que involucra a otros, es decir, a familias, vecinos, comunidades, ciudadanos en general, instituciones públicas, sector privado y, todos los actores

³ Constitución Política de Colombia 1991. Art. 2.

que constituyen y construyen lo social.

Desde sus primeros artículos, la Constitución Política del 91 establece los mandatos para la configuración de la participación ciudadana como un derecho fundamental, y de igual manera, identifica y establece una serie de garantías y mecanismos que le permiten al ciudadano ejercer libre y activamente este derecho en los temas que le afectan e interesan. En el mismo sentido el ejercicio de la vigilancia y el control fiscal, tiene consagración constitucional en el título X, capítulo I, artículos 267 al 274 de la constitución.

c. Marcos Legales y Política Publica

Posterior a la Constitución de 1991, se dictaron las normas sobre los mecanismos de participación ciudadana (Ley 134 de 1994), se reglamentaron las veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003) entendidas como el mecanismo democrático de representación que les permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, facilitando el ejercicio del control social de los ciudadanos sobre la administración del Estado.

En el año 2015 se expidió la Ley Estatutaria número 1757 la cual dictó las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, estableciendo las reglas comunes a los mecanismos de participación ciudadana, el alcance y el desarrollo de la rendición de cuentas y finalmente, regulando todo el ejercicio de la participación ciudadana en el país.

Respecto a Servicio al Ciudadano, entre los años 80 y 90 surgió el modelo denominado la *nueva gerencia pública*, donde el ciudadano era concebido como un cliente a quien se le suministraban unos bienes y/o servicios conforme a lo que él requería. La principal característica de este modelo es que el servicio que se le prestaba a los ciudadanos se centró en la precisión y rapidez, dejando de

lado aspectos como la calidad, efectividad, economía, etc.

A partir del año 2000 surge un nuevo modelo denominado el *nuevo servicio público* donde se concibe al ciudadano como un socio en la administración pública. Este modelo hacía énfasis en el empoderamiento al ciudadano con el fin de que cada individuo tome conciencia y control sobre los procesos relacionados con la gestión pública y el quehacer de las entidades del Estado.

En el año 2010 se da inicio al actual modelo de servicio al ciudadano, el cual se identifica como *Gerencia Colaborativa y Gobernabilidad en Red - E-Government*; en este modelo se concibe al ciudadano como socio y cliente, basando la rapidez y la precisión del servicio en la interacción y colaboración entre el Estado y los ciudadanos de manera activa y permanente. De igual forma, el Estado colombiano ha venido adelantando un programa liderado por el Departamento Nacional de Planeación identificado como el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual se enmarca en el Modelo Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013. La política desarrollada por este programa enfoca sus esfuerzos en garantizar el acceso de todos los ciudadanos, a los trámites y servicios de la Administración Pública a través de distintos canales dispuestos para este fin.

Colombia ha realizado importantes avances normativos y técnicos respecto a la participación ciudadana y servicio al ciudadano, siendo ahora las entidades públicas las llamadas a organizar y estructurar el funcionamiento de la administración de la entidad bajo un modelo de gestión estratégica que le permita vincular activamente a los ciudadanos en su labor y dar respuesta satisfactoria a las necesidades y demandas de la sociedad.

Adicionalmente, desde el punto de vista constitucional y legal, el ejercicio de la vigilancia y el control fiscal, tiene consagración constitucional en el título X, capítulo I, artículos 267 al 274 de la constitución y desarrollo legislativo en la Ley 42 de 1993, junto con la Ley 610 de 2000, que regula el proceso de

responsabilidad fiscal.

La Ley 330 de 1996 señala en los artículos 1º Y 2º que: *“Corresponde a las Contralorías Departamentales ejercer la función pública de control fiscal en su respectiva jurisdicción...”*, y que: *“Las Contralorías departamentales son organismos de carácter técnico, dotadas de autonomía administrativa, presupuestal y contractual”*. En el artículo 9º, numerales 4º, 5º y 8º se señala que: *“Los contralores departamentales, además de lo establecido en el artículo 272 de la constitución política, ejercerán las siguientes funciones: Exigir informes sobre su gestión fiscal a los servidores públicos del orden departamental, o municipal, y a toda persona o entidad pública y privada que administre fondos o bienes del departamento o municipio fiscalizado”; establecer las responsabilidades que deriven de la gestión fiscal...”; “promover ante las autoridades competentes las investigaciones.... Contra quienes hayan causado perjuicio a los intereses patrimoniales departamentales y municipales...”*.

De la misma forma el artículo 270 de la Constitución Política contempla que 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.

Igualmente, la Ley 136 de 1994, en su artículo 167 hace referencia a la Participación Comunitaria en los Organismos de Control Fiscal en el sentido de que estos vincularán a la comunidad en la realización de su gestión fiscal sobre el desarrollo de los planes, programas y actividades que realice la entidad fiscalizada, para que ella a través de los ciudadanos y de los organismos de participación comunitaria, pueda garantizar que la función del estado este orientada a buscar beneficios de interés común, que ayuden a valorar que sus contribuciones este siendo dirigidas en búsqueda de beneficio social.

A continuación, se relacionan las principales Leyes, Decretos y demás normas que regulan la **Participación Ciudadana y el Servicio al Ciudadano**:

Tabla 2. Consolidado normativo

DESDE EL CONTEXTO INTERNACIONAL	
TITULO	DESCRIPCIÓN
Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos	<p><i>Artículo 6: “Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad.”</i></p> <p><i>Artículo 7: “Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos.”</i></p>
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	<p><i>Artículo 25: “Participación ciudadana en la dirección de asuntos públicos.”</i></p>
Convención Americana de Derechos Humanos	<p><i>Artículo 23: “Amparo derechos tutelados por el Pacto Internacional”</i></p>
Convenio 169 de la Organización Nacional del Trabajo.	<p><i>Artículos 2: “Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad.”</i></p> <p><i>Artículo 5: Aplicar las disposiciones:</i></p> <p><i>(c) deberán adoptarse, con la participación y cooperación de los pueblos interesados, medidas encaminadas a allanar las dificultades que experimenten dichos pueblos al afrontar nuevas condiciones de vida y de trabajo.</i></p> <p><i>Artículo 6: Aplicar las disposiciones:</i></p> <p><i>(a) Consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente;</i></p> <p><i>(b) Establecer los medios a través de los cuales los pueblos interesados puedan participar libremente, por lo menos en la misma medida que otros sectores de la población, y a todos los niveles en la adopción de decisiones en instituciones electivas y organismos administrativos y de otra índole responsables de políticas y programas que les conciernan;</i></p> <p><i>Artículo 7:</i></p> <p><i>“1. Los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formulación, aplicación y</i></p>

	<p>evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente.</p> <p>2. El mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo y del nivel de salud y educación de los pueblos interesados, con su participación y cooperación, deberá ser prioritario en los planes de desarrollo económico global de las regiones donde habitan. ”....</p>
--	--

DESDE EL CONTEXTO NACIONAL CONSTITUCIONAL Y LEGAL	
TITULO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	Artículos: 1, 3, 23, 39, 40, 45, 49, 52, 68, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 133, 153, 155, 170, 258, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 330, 375, 376, 377 y 378.
Ley 42 de 1993“	
Ley 134 de 1994 “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”	Todo el articulado.
Ley 134 de 1994	Artículo 167
Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de erradicar la corrupción administrativa”	Artículos 48, 50, 51, 54, 55, 57, 58, 76, 77, 78 y 79.
Ley 324 de 1996 “Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”	Artículos 4,5 y 7.
Ley 330 de 1996	
Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos De integración social de las personas en situación de discapacidad”	Artículos 39, 43, 44, 46, 47, 48, 50, 53, 56, 57, 58, 66, 67, 69.
Ley 403 de 1997 “Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes”	Artículos 1, 2, 3, 4, 5 y 6.
Ley 388 de 1997 “Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política”.	Artículo 4
Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, entre otras disposiciones”	Artículos 3, 32, 33, 34, 35 y 37
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”	Todo el articulado.

Ley 610 de 2000 “	
Ley 594 de 2000 “ <i>Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones</i> ”	Artículos 4, 5, 28
Ley 720 de 2001 “ <i>Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos</i> ”	Artículos 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.
Ley 734 de 2002 “ <i>Por la cual se expide el Código Disciplinario Único</i> ” (vigente cuatro meses después de emitida la Ley 1952 del 28 de enero 2019).	Artículo 34
Ley 762 de 2002 “ <i>Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el siete (7) de Junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).</i> ”	Artículos 2 y 3
Ley 850 de 2003 “ <i>Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública</i> ”	Todo el articulado.
Ley 982 de 2005 “ <i>Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones</i> ”	Artículos 8, 13, 15, 16.
Ley 962 de 2005 <i>Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008 "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."</i>	Todo el articulado
Ley 1145 de 2007 “ <i>Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones</i> ”	Artículos 1, 2 y 3
Ley 1171 de 2007 “ <i>Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores</i> ”	Artículo 9
Ley 1251 de 2008 “ <i>Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores</i> ”	Artículos 1, 2, 4, 6, 12.
Ley 1275 de 2009 “ <i>Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones</i> ”	Artículos 1, 3, 4, 6.
Ley 1341 de 2009 “ <i>Por la cual se definen</i> ”	

<i>principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones”</i>	Artículos 1, 2, 3, 4, 6.
Ley 1437 de 2011 “ <i>Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo</i> ”	Todo el articulado.
Ley 1474 de 2011 “ <i>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</i> ”	Artículos: 10, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 121 y 129.
Ley 1581 de 2012 “ <i>Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"</i> .	Todo el articulado
Ley 1622 de 2013 “ <i>Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil</i> ”	Artículos: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34
Ley 1712 de 2014 “ <i>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</i> ”	Todo el articulado.
Ley 1755 de 2015 “ <i>Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros</i> ”	Todo el articulado.
Ley 1757 de 2015 “ <i>Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia</i> ”	Todo el articulado.

DESDE EL CONTEXTO NACIONAL REGLAMENTARIA	
Decreto Ley 2150 de 1995 “ <i>Por medio del cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</i> ”.	Artículos 1, 2, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 18.
Decreto 1538 de 2005 <i>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"</i>	Todo el articulado.
Decreto 2623 de 2009 “ <i>Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano</i> ”.	Todo el articulado
Decreto Ley 019 de 2012 “ <i>Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</i> ”	Artículos: 1 a 41 (Capítulo 1).
Decreto 2641 de 2012 “ <i>Por el cual se</i>	

<p>reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011". Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".</p>	<p>Todo el articulado</p>
<p>Decreto 2364 de 2012 "Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.</p>	<p>Todo el articulado</p>
<p>Decreto 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.</p>	<p>Todo el articulado</p>
<p>Decreto 1649 de 2014 "Modificación de la estructura del DAPRE"</p>	<p>Artículo 15</p>
<p>Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"</p>	<p>Compila el Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 2.2.22.1.1, 2.2.22.1.4, 2.2.22.1.5, 2.2.22.2.1, 2.2.22.3.1, 2.2.22.3.2, 2.2.22.3.3. Compila el Decreto 4669 de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005. Regular el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos 2.2.24.1., 2.2.24.2, 2.2.24.4, 2.2.24.6, 2.2.24.7.</p>
<p>Decreto 1081 de 2015 "Por el cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"</p>	<p>Compila el Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" 2.1.4.1, 2.1.4.2, 2.1.4.3, 2.1.4.4, 2.1.4.5, 2.1.4.6, 2.1.4.7, 2.1.4.8, 2.1.4.9. Compila el Decreto 103 de 2015 Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. Parte1, Título 1. Artículos del</p>

	2.1.1.1.1 al 2.1.1.6.1
Decreto 1078 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”	Compila el Decreto 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Titulo 9, Capítulo 1 2.2.9 1.1 al 2.2.9.1.4.3
Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”	Todo el articulado

DESDE EL CONTEXTO DE OTRAS POLITICA PÚBLICA NACIONAL	
CONPES 3649 de 2010	“Por la cual se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.
CONPES 3650 de 2010	Por la cual se establece la importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.
CONPES 3654 de 2010	“Por la cual se establece la política de rendición de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”.
CONPES 3785 de 2013	“Por la cual se establece la política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano”

5.2 Marco técnico - conceptual

Dado que el presente documento pretende sustentar la necesidad de la formulación de una línea de Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, se requiere establecer conceptos claros que determinen la postura de la Entidad respecto a estos temas tomando como referencia los marcos jurídicos y conceptuales aplicables.

En los siguientes apartados, se retoman los conceptos existentes de participación ciudadana y Servicio al Ciudadano:

a. Participación ciudadana

Alrededor de la participación ciudadana existen diversos conceptos, definiciones e interpretaciones generadas desde la evolución misma de la dinámica de la participación en el mundo y en el país, así como desde los desarrollos alcanzados en la búsqueda de la democratización de la administración y la gestión pública.

La participación ciudadana es el derecho a la intervención en todas las actividades confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población, frente a lo anterior el CLAD (2009)⁴ la define como:

(...) el proceso de construcción de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.

Las entidades del Estado tanto de orden nacional como territorial tienen la obligación de generar procesos de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, además, deben facilitar la intervención de la ciudadanía en las decisiones que los afectan, y garantizar los escenarios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos.

Siendo la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, la entidad que ejerce la vigilancia de la gestión fiscal de la administración y de los particulares y entidades que manejen fondos o bienes del Departamento, es la participación ciudadana una de sus principales apuestas estratégicas para la formulación, desarrollo, seguimiento, evaluación y control de la gestión fiscal realizada a través de la ejecución de planes,

⁴ Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo 2009

programas y proyectos que deben garantizar la incidencia de sus beneficiarios y ciudadanía en general para alcanzar el cumplimiento de sus propósitos y su misión.

En este sentido, cobra vital importancia establecer el referente conceptual sobre el cual se definirá la línea técnica de participación ciudadana en la Entidad, para lo cual se abordará el tema desde los desarrollos normativos existentes.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, siendo cabeza del sector **Gestión Pública**, y específicamente, la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, en cumplimiento de su función *de proponer, diseñar, ejecutar y evaluar políticas de Participación Ciudadana en la gestión pública*, plantea la definición de participación ciudadana específicamente a la gestión que realizan las entidades públicas, definiéndola como:

*“**Interlocución** entre el estado, la ciudadanía y sus organizaciones con el fin de garantizar que estos intervengan en el ciclo de formulación, implementación- ejecución, control y evaluación, de las políticas, planes proyectos, programas o trámites de las entidades públicas para incidir en las decisiones públicas en función del interés general”.*

En esta definición, el Departamento Administrativo de la Función Pública plantea un ejercicio de interlocución que supone un diálogo, una conversación entre varios actores en la que es posible intervenir en el ciclo de gestión de las entidades públicas, es decir, intervenir en los procesos de planificación, implementación, seguimiento y evaluación, control y, mejora. En este marco, la Procuraduría General de la Nación en su Guía de la Participación Ciudadana” resalta que es una prioridad que las personas, en su calidad de ciudadanos desarrollen y potencialicen sus capacidades, fortalezcan habilidades ciudadanas y se entrenen *“para la compleja labor participativa”* con el fin último de crear

escenarios en los que sea posible formular las preguntas, plantear las propuestas, debatir los puntos de vista, ser escuchado, escuchar, participar en la toma de decisiones, generar confianza en la institucionalidad y construir tejido social.

Las instituciones públicas responsables de la formulación e implementación de las políticas públicas, deben estar preparadas para permitir que el ciudadano ejerza su derecho y deber de participar, para ello, deben aportar en el fortalecimiento del quehacer del ciudadano estableciendo los medios, mecanismos, procesos, procedimientos, herramientas e instrumentos requeridos para pasar de la participación teórica a la práctica, respondiendo preguntas como: ¿sobre qué participar?, ¿Cómo participar? ¿Cuándo participar?...

De acuerdo a los conceptos señalados, para responder a estas preguntas y desarrollar la línea técnica de participación ciudadana en la Entidad, La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, entenderá la participación ciudadana como: ***derecho fundamental mediante el cual los ciudadanos ejercen un diálogo activo con la Contraloría Departamental, con el fin de intervenir y contribuir a través del control social sobre el uso de los recursos públicos y las decisiones institucionales dentro del ciclo de la gestión pública (identificación de necesidades, planeación, ejecución, evaluación y control) de las políticas, programas proyectos, trámites y servicios que la Entidad pone a disposición del ciudadano y que afectan los intereses generales.***

Bajo este concepto de Participación Ciudadana, la Contraloría busca garantizar el reconocimiento de los ciudadanos como individuos con derechos y deberes, capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos y saberes, que pueden y deben involucrarse en el quehacer de la Entidad, fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios y la

ejecución con calidad de las políticas públicas.

b. Niveles de la participación ciudadana

Para que se dé un efectivo proceso de Participación Ciudadana tal como se propone en el marco de la definición dada, es necesario retomar los niveles de la Participación Ciudadana desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

- ✓ **Consulta:** *“Es un instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de Inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (diseño, implementación, evaluación)”⁵.*

- ✓ **Control y Evaluación Ciudadana:** *“Es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y, a la vez es una obligación de las Entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y el resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos. Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas)”⁶*

- ✓ **Formulación Participativa:** *“Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso se*

⁵ Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP-EVA/Niveles de Participación

⁶ Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP-EVA/Niveles de Participación

*pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación participativa y presupuesto participativo. La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones públicas”.*⁷

- ✓ **Participación en la Información:** *“Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública. En este nivel la Entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria. Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles; de igual forma debe garantizar que se utilicen varios canales de comunicación y formatos para divulgar la información pública, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad”.*⁸

- ✓ **Ejecución o implementación participativa:** *“Es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en*

⁷ Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP-EVA/Niveles de Participación

⁸ Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP-EVA/Niveles de Participación

*protagonista o productora de sus propias soluciones”.*⁹

c. Círculo virtuoso de la participación según la DAFP

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) presenta una propuesta de gestión de la **participación ciudadana en la gestión** a través del *Círculo Virtuoso de la Participación*, el cual representa las fases o etapas de gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, trámites y servicios de las entidades públicas en los cuales se debe dar la participación ciudadana. Esto significa, responder a la pregunta ¿sobre qué se participa? En este sentido, de acuerdo con el círculo, la ciudadanía participa en la Identificación de necesidades, identificación de requisitos, en la caracterización de los ciudadanos que son o serán beneficiarios o interesados por la gestión de la entidad; participa en la formulación de las políticas, en su ejecución, seguimiento, evaluación y control. Así las cosas, las entidades públicas deben contar con los instrumentos, mecanismos y actividades necesarias para que esta participación sea efectivamente práctica y real a lo largo de todo el ciclo.

Tanto los Niveles de Participación Ciudadana como el Círculo Virtuoso de la Participación, propuesta por la DAFP, orientan a las entidades públicas respecto a las instancias y actividades de participación apropiadas y pertinentes que serán necesarias definir e implementar para el desarrollo y cumplimiento de las demandas que actualmente exige el proceso de modernización de las entidades respecto a la democratización de lo público.

⁹ Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP-EVA/Niveles de Participación

Ilustración 2. Círculo virtuoso de la participación



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Presentación Participación Ciudadana 2017.

d. Acciones de participación Ciudadana

Respondiendo a los principios de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública, y en el marco de la definición de Participación Ciudadana planteada, la Contraloría Departamental debe definir y estructurar las acciones pertinentes, tanto para cumplir su quehacer misional, como para responder a los Niveles de participación y al Círculo Virtuoso de la Participación Ciudadana que plantea el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En este sentido, respondiendo a la pregunta *¿Cómo participar?*, para la Contraloría se entenderá como actividades de participación ciudadana: *las acciones planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas dentro el ciclo de gestión en las que se vincula a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, para que opinen, retroalimenten y contribuyan en la gestión y administración de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios que oferta la Entidad.*

e. Servicio y Atención al ciudadano

Desde los desarrollos realizados por la Entidad respecto a este componente y de acuerdo a los lineamientos plateados por la Contraloría, se entenderá dentro de la entidad por servicio al ciudadano el *Conjunto de iniciativas y actividades propias del quehacer de la Contraloría por medio de las cuales se hacen los ajustes institucionales, técnicos y de talento humano necesarios para gestionar y dar respuesta satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos presentan en el marco del control fiscal en el Departamento.*

f. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano fue una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP -, y la Directiva Presidencial 10 de 2002 le atribuyó al Departamento Nacional de Planeación la responsabilidad de coordinar, y orientar dicho Programa.

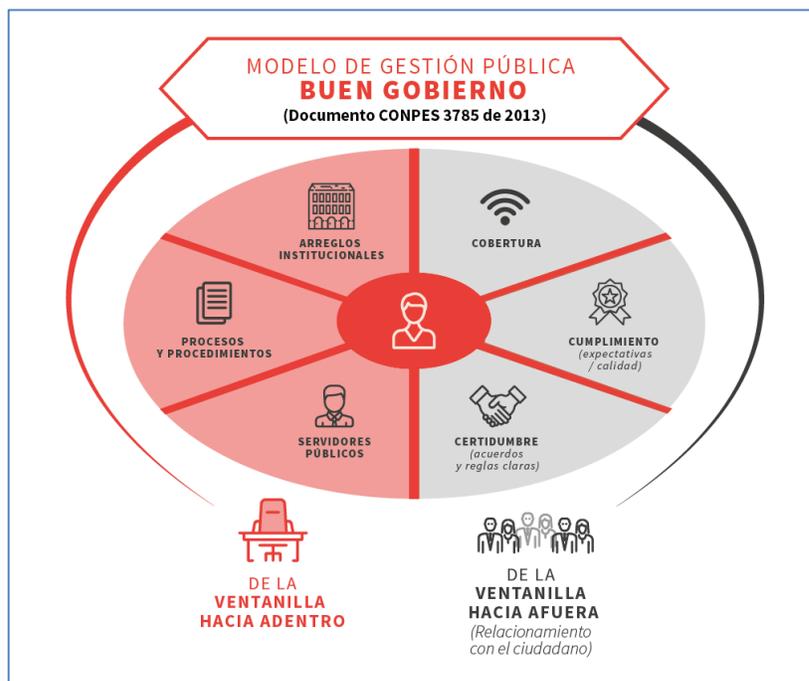
El CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) en el Departamento Nacional de Planeación. El cual menciona: "(...) *Es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano.*"

La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano representa el compromiso y responsabilidad que el Estado ha asumido durante

las últimas décadas para avanzar hacia la modernización y mejoramiento de la gestión de las entidades públicas, fortaleciendo la relación de confianza con el ciudadano, los mecanismos de interlocución e interacción con éste y la precepción de satisfacción respecto a los servicios prestados por la administración pública.

El objetivo de esta Política Nacional es *“mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”*, para su cumplimiento, la Política propone el **Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano**, el cual busca fortalecer las capacidades institucionales, técnicas y operativas de las entidades *-Ventanilla hacia adentro-*, para que puedan cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de cobertura, cumplimiento y calidad en el servicio *-Ventanilla hacia afuera-*.

Ilustración 3. Modelo de Gestión Pública Buen Gobierno



Fuente: Adoptado de la DNP-Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Para el fortalecimiento de las capacidades institucionales desde la **Ventanilla hacia adentro**, el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano plantea tres áreas de trabajo:

- 1) Mejora en los arreglos Institucionales;
- 2) Procesos internos y trámites
- 2) Efectividad e Innovación en los Procesos y procedimientos;
- 3) Talento Humano y compromiso de los Servidores Públicos.

Respecto a la **Ventanilla hacia afuera**, se trabajan las siguientes áreas:

- 1) Cobertura territorial y Fortalecimiento de los canales de acceso;
- 2) Cumplimiento de las expectativas, calidad y experiencia de servicio;
- 3) Certidumbre de tiempo, modo y lugar y
- 4) lenguaje claro.

Estas estrategias que plantea la Política Nacional, orientan a las entidades públicas sobre las acciones que deben ser emprendidas para responder satisfactoriamente a las demandas de la ciudadanía en el marco de una gestión eficaz y bajo principios de colaboración, transparencia y calidad.

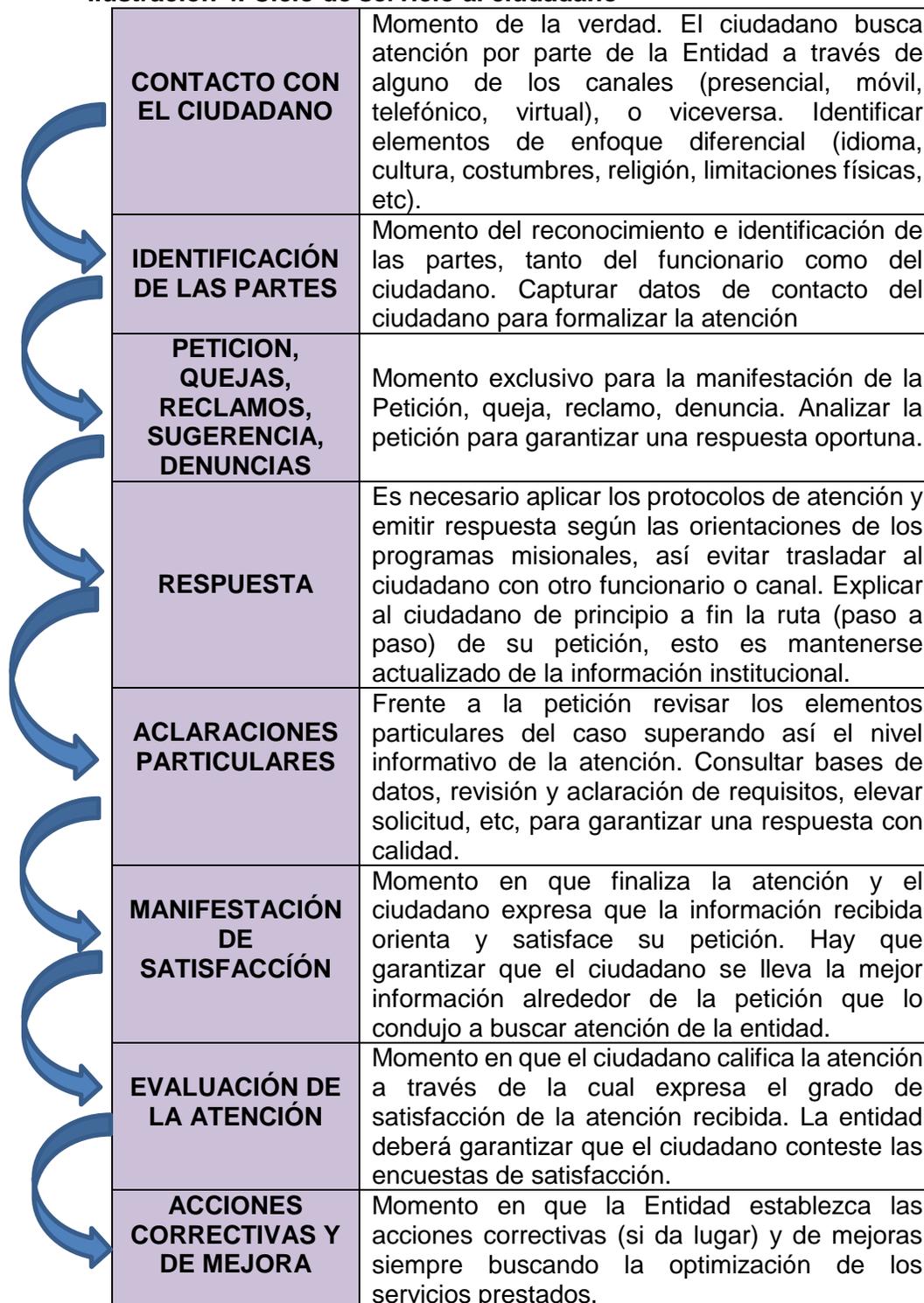
La apropiación e implementación de estas estrategias, en la Contraloría deberán revisar el manual y protocolo de los servicios al ciudadano adoptado por la Entidad y adaptarse a un Modelo actualizado en el marco de estas políticas nacionales.

g. Ciclo de servicio al ciudadano

El Ciclo de Servicio al Ciudadano representa los momentos de atención mediante los cuales la Contraloría tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer la confianza ciudadana en la Entidad y su imagen institucional. El contacto, la identificación, la petición, las quejas, los reclamos, las sugerencias, las denuncias, las respuestas, las aclaraciones particulares y la manifestación de

satisfacción son las fases principales de los momentos de atención que deben ser potencializados por los funcionarios y colaboradores que prestan la atención al ciudadano, generando una satisfactoria experiencia de servicio.

Ilustración 4. Ciclo de servicio al ciudadano



h. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP y el Departamento Nacional de Planeación, consideraron la necesidad para la formulación de un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la cual debe ser revisado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

El Gobierno Nacional lo define en su estrategia para la construcción del plan como “un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, del segundo al cuarto competente se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.....

i. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

La operación, del modelo se desarrolla a través de siete dimensiones operativas, entorno a las cuales se articulan políticas, prácticas e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades. En este marco, la Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, viene diseñando, manteniendo y mejorando espacios que garantizará la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública en el Departamento Archipiélago (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello la entidad de control incluirá en sus Planes Estratégicos y Planes de Acción los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

MIPG desarrolla su propósito a través de la formulación de siete dimensiones operativas a saber: a) Talento Humano, b) Direccionamiento estratégico y Planeación, c) Gestión con valores para el resultado, d) Evaluación para el resultado, e) Información y Comunicación, f) Gestión del Conocimiento y la Innovación y g) Control Interno.

En consecuencia, estas dimensiones se materializan a través de diecisiete políticas de gestión:

1. Planeación Institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.

3. Talento Humano
4. Integridad
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
7. Servicio al ciudadano
- 8. Participación Ciudadana en la gestión pública**
9. Racionalización de trámites
10. Gestión Documental
11. Gobierno digital
12. Seguridad digital
13. Defensa Jurídica
14. Gestión del conocimiento y la innovación
15. Control interno
16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
17. Mejora normativa

Específicamente respecto a las políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, el Modelo recoge y amplía los lineamientos establecidos al respecto en el Circulo Virtuoso de la Participación propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013) respectivamente. Es así entonces como MIPG se convierte en un importante referente en el cual la Entidad debe basarse para formular e implementar su política institucional de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

5.3 Marco institucional

5.3.1 Análisis de los factores internos de la Contraloría.

Para analizar el contexto interno de la Contraloría, se tomó en cuenta el

resultado de ejercicios en mesas de trabajos interna e informaciones secundarias las cuales fueron consolidadas en estudios previos desarrollados en la Entidad (Documento Técnico Rediseño Institucional de la Contraloría-2018). Se relacionan los siguientes seis (6) factores que pueden afectar positiva o negativamente el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad: FINANCIERO, PERSONAL, PROCESOS, TECNOLOGÍA, ESTRATÉGICOS y COMUNICACIÓN INTERNA.

Cada uno de estos factores internos que fueron analizados a través de esas mesas de trabajo con los diferentes líderes y colaboradores de los 13 procesos que conforman el Sistema de Gestión de la calidad de la Contraloría.

Factor financiero: se analizaron cinco (5) subfactores: Presupuesto de Funcionamiento, Recursos de Inversión, Infraestructura, Capacidad Instalada y Sistema Contable (El resultado del análisis se detalla en la Matriz del Contexto Interno).

Factor personal: se analizaron cuatro (4) subfactores: Competencia del personal, Disponibilidad de Personal, Seguridad y salud en el Trabajo Y Clima organizacional (El resultado del análisis se detalla en la Matriz del Contexto Interno).

Factor procesos: se analizaron cinco (5) subfactores: Capacidad, Diseño, Ejecución, Proveedores, entradas, salidas, Gestión del conocimiento. (El resultado del análisis se detalla en la Matriz del Contexto Interno).

Factor tecnología: se analizaron tres (3) subfactores: Integridad de datos, Disponibilidad de datos y sistemas, desarrollo, producción y mantenimiento del sistema de información (El resultado del análisis se detalla en la Matriz del Contexto Interno).

Factor estratégico: se analizaron cuatro (4) subfactores: Direccionamiento Estratégico, Planeación Institucional, Liderazgo, trabajo en equipo, Políticas, objetivos y estrategias implementadas. (El resultado del análisis se detalla en la Matriz del Contexto Interno).

Factor comunicación interna: se analizaron tres (3) subfactores: Canales utilizados y su efectividad, Flujo de información necesaria para el desarrollo de las operaciones. (El resultado del análisis se detalla en la Matriz 1. Contexto Interno).

Matriz No. 1- Matriz del Contexto Interno

FACTORES		Marque con una "X" si aplica para la Contraloría, y una breve descripción del cómo este factor afecta la Contraloría, a través de su proceso		
CONTEXTO INTERNO	FINANCIERO	Presupuesto de Funcionamiento	X	Reducción del presupuesto departamental afecta la transferencia a la entidad.
		Recursos de Inversión	X	La contraloría tiene limitaciones legales y presupuestales para apropiar recursos para la inversión.
		Infraestructura	X	Limitaciones en el acceso a las oficinas por parte de los discapacitados (está ubicado un tercer piso). Espacios físicos reducidos para los funcionarios.
		Capacidad Instalada	X	No somos autosostenibles. Dependemos 100% de las transferencias departamentales para el funcionamiento.
		Sistema Contable	X	En proceso de transición a la nueva norma internacional contable NIIF
		Otros		
	PERSONAL	Competencia del personal	X	Un alto nivel de profesionalización en la planta de personal, sin embargo falta un nivel de especialización en algunos temas como la Ingeniería civil y relacionados con el tema ambiental.
		Disponibilidad de Personal	X	La entidad cuenta con 25 funcionarios de planta, sin embargo se requiere fortalecer algunas disciplinas y áreas como auditorías, y el proceso de talento humano.
		Seguridad y salud en el Trabajo	X	La entidad cuenta con un plan de seguridad y salud en el trabajo, sin embargo no se aplica como sistema.
		Clima organizacional	X	La relación laboral de la entidad es normal. Los conflictos que se generen en el marco de las actividades funcionales del día a día en la entidad se resuelven oportunamente.
		otros		
	PROCESOS	Capacidad	X	La entidad cuenta con trece (13) procesos suficientes para la garantizar la implementación de sus acciones

			misionales.
	Diseño	X	Mapa de proceso que interrelaciona, lo estratégico, lo misional, los de apoyo y evaluación. Se identifican las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, y la satisfacción de las mismas.
	Ejecución	X	Los proceso se encuentran caracterizados en el marco de la P.H.V.A.
	Proveedores, entradas, salidas	X	Se encuentra fijados en la caracterización de cada uno de los procesos.
	Gestión del conocimiento	X	En implementación el Plan Institucional de Capacitación-PIC.
	Otros		El proceso de Gestión de la Participación ciudadana activa.
TECNOLOGÍA	Integridad de datos.	X	La entidad implementa un SOFTWARE en el área contable (ARIES).
	Disponibilidad de datos y sistemas	X	La entidad cuenta con un sistema (SIA Contraloría) que permite a la rendición de cuenta por parte de los sujetos de control, lo que nos sirve para conocer el contexto de las actuaciones contractuales para planear y ejecutar el proceso auditor. Se requiere la implementación de un sistema de información para fortalecer los procesos misionales y de gestión documental.
	desarrollo, producción y mantenimiento del sistema de información	X	Se requiere la implementación de un sistema de información para fortalecer los procesos misionales y de gestión documental. Los sistema de información que se implementa (SIA y ARIES) son producidos por la Auditoría General de la República y una firma, respectivamente. El mantenimiento del Sistema Contable Aries se encuentra a cargo de la Contraloría a través de un contrato suscrito con la firma.
	Otros		Cuenta con una página web, sin embargo la única interacción con el ciudadano, es a través del link en donde se recepciona las PQRS.
ESTRATÉGICOS	Direccionamiento Estratégico	X	Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en implementación.
	Planeación Institucional	X	Cuenta un Plan Estratégico y un Plan de Acción
	Liderazgo, trabajo en equipo	X	
	Políticas, objetivos y estrategias implementadas	X	La entidad cuenta con una política y objetivos de calidad debidamente comunicada y documentada.
	Otros		
COMUNICACIÓN INTERNA	Canales utilizados y su efectividad	X	Cuenta con correo electrónico, cartelera digital, página web, redes sociales (Facebook, twiter). No todos los funcionarios no tienen la voluntad de hacer uso de los canales de comunicación.

		Flujo de información necesaria para el desarrollo de las operaciones.	X	No se genera información permanente que visibilice suficientemente a la entidad.
		Otros		

Fuente: Adoptado del Documento Estudio Técnico Rediseño Institucional de la Contraloría Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

En las mismas mesas de trabajo desarrolladas para el rediseño institucional de la entidad en el 2018, se realizaron el análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortaleza y Amenaza-DOFA, con los procesos que conforman la Entidad, sin embargo para efecto del análisis interno para la formulación y adopción de la política institucional de participación ciudadana, se relaciona única el resultado correspondiente al proceso de Planeación Institucional, toda vez que éste proceso tiene como objetivo *“Orientar a la Contraloría General del Departamento hacia el cumplimiento de su misión, visión y objetivos a través de la formulación, ejecución y seguimiento a políticas, planes, programas y proyectos”*, las cuales se detalla en la siguiente matriz:

Matriz 2. DOFA-Proceso de Planeación Institucional

DEBILIDADES (D)		OPORTUNIDADES (O)	
FACTORES NEGATIVOS INTERNOS	Falencias en el diseño del Proceso de planeación estratégica institucional.	FACTORES POSITIVOS EXTERNOS	Oferta en el mercado nacional e internacional para la capacitación sobre formulación de planes de gestión e indicadores.
	Baja participación en la construcción de los planes estratégicos y de acción por parte de las dependencias.		Políticas, normas y directrices en materia planeación y gestión vigentes adoptadas por la DAFP.
	No hay cultura del autocontrol y autoevaluación.		
	Falta de interiorización sobre el plan estratégico y el plan de acción.		
	No existen procedimientos técnicos claros y definidos que indiquen como formular objetivos coherentes con la metas de un plan.		Adopción y en proceso de implementación del nuevo Modelo Integrado de Gestión y Planeación-MIPG
	Desconocimiento sobre la formulación de objetivos coherentes con la metas de un plan.		
	El personal no consulta la página web de la entidad.		
	En el rol del Comité Directivo frente a la evaluación de los avances en la implementación de los políticas, planes, programas y proyectos que se viene ejecutando en la entidad.		

	Debilidad en el seguimiento y evaluación por parte de la alta dirección a las políticas, planes, programas y proyectos adoptados.		
FORTALEZAS (F)		AMENAZAS (A)	
FACTORES POSITIVOS INTERNOS	Página web actualizada.	FACTORES NEGATIVOS EXTERNOS	Falta de participación de la ciudadanía durante la construcción de los planes.
	Publicación oportuna y actualizada de los planes estratégicos y acción anual en la página web.		Deficiencia en la conectividad pone en riesgo la oportuna publicación de los planes en la página web de la entidad.
	Funcionarios del área comprometidos en el proceso		Por la característica especial del archipiélago parte de la comunidad no tiene acceso a internet.
	Plan Institucional de Capacitación para fomentar el conocimiento especializado.		Debilidad en la evaluación del diseño e implementación de las políticas, planes, programas y proyectos en la región.
	Creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el marco del nuevo modelo integrado de gestión y planeación.		Poca participación de la comunidad y organizaciones de base la vigilancia y control social frente a las políticas, planes, programa y proyectos de las entidades estatales en el Departamento.

Fuente: Adoptado del Documento Estudio Técnico Rediseño Institucional de la Contraloría Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

5.3.2. Direccionamiento Estratégico

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido los criterios bajo los cuales se rige e identifica la Entidad; creando una cultura de calidad basada en la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos y el crecimiento de la Entidad, que incluye la misión, la visión, objetivos estratégicos, los principios y valores que promueven el sentido de pertenencia.

a. Misión

Vigilar la adecuada conservación y buen uso del patrimonio económico, social y ambiental de la comunidad del Archipiélago Insular, liderando la aplicación de técnicas moderadas de Control Integral en cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia, economía y equidad en un entorno de desarrollo sostenible, con efectivos mecanismos de interacción social, cimentados en los valores y principios de transparencia y honestidad.

b. Visión

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para el año 2019, será reconocida como una

entidad pública que Salvaguarda el Patrimonio Público como Bien Supremo con un Control Fiscal Decente, Técnico, Efectivo, Legítimo, Moderno, Participativo y Social”.

c. Política de Calidad

La Contraloría Departamental cuenta una política de Calidad, la cual fue adoptada en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y certificada por la norma internacional ISO 9001:2015, la cual se describe a continuación: “La Contraloría General del Departamento, es una Entidad de Control Fiscal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, la cual cuenta con los recursos necesarios para vigilar el uso de los recursos públicos del nivel territorial en el marco de los principios de la gestión fiscal, en procura de la mejora continua, cumpliendo con los requisitos aplicables, para ser reconocida como una entidad que salvaguarda el patrimonio público como un bien supremo”.

d. Ejes Estratégicos de la Contraloría

Para tal fin la Entidad ha definido en cinco ejes estratégicos que se describe a continuación:

- ✓ Fortalecimiento a la Gestión Administrativa, Financiera, y Jurídica: ejecutar responsablemente los recursos humanos, financieros, y físicos con eficiencia y eficacia, mantener y emplear mejoras a instrumentos propios de la institución y procurar la defensa de la Autonomía Regional.

- ✓ Modernización Organizacional: consolidación y fortalecimiento de los procesos, buscando modelos organizaciones más eficiente y funcionales que conlleva a una mejor capacidad operativa con calidad y logren cumplir las metas misionales de la Contraloría General del Departamento.

- ✓ Fortalecimiento Institucional: fortalecer la capacidad institucional del Ente

de Control, el cual se logrará a través de programas y acciones que conlleva a la Entidad a un mejor posicionamiento e imagen ante la comunidad.

- ✓ Promover Prácticas de Buen Gobierno en el Control Fiscal: afianzar la lucha contra la corrupción, transparencia y rendición de cuentas, promoviendo la eficiencia y eficacia administrativa, optimizando la gestión de la información y promoviendo y asegurando los intereses de la comunidad en el marco de la optimización de los recursos público del Departamento Archipiélago.
- ✓ Coordinación del Control Fiscal Micro y los Procesos de Responsabilidad Fiscal: ejercer un control fiscal oportuno, en busca de mejorar los servicios prestados, por parte de los entes sujetos de control. Para el cumplimiento y el logro de dicho objetivo.

e. Objetivos de Calidad

Fortalecer la institucionalidad a través de los recursos necesarios con el fin de mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y así garantizar la prestación de los servicios a las partes interesadas (1).

- ✓ Fortalecer las competencias del Talento Humano, a través de programas de formación oportunos y pertinentes, con el fin de lograr la eficacia y efectividad en el ejercicio del control fiscal en el Departamento Archipiélago. (3) (4)
- ✓ Salvaguardar el buen uso de los recursos público del Departamento, mediante el ejercicio del control fiscal oportuno. (2) (4) (5)
- ✓ Fortalecer la gestión fiscal y social de la Entidad, mediante la utilización de los mecanismos de participación ciudadana. (4) (5)

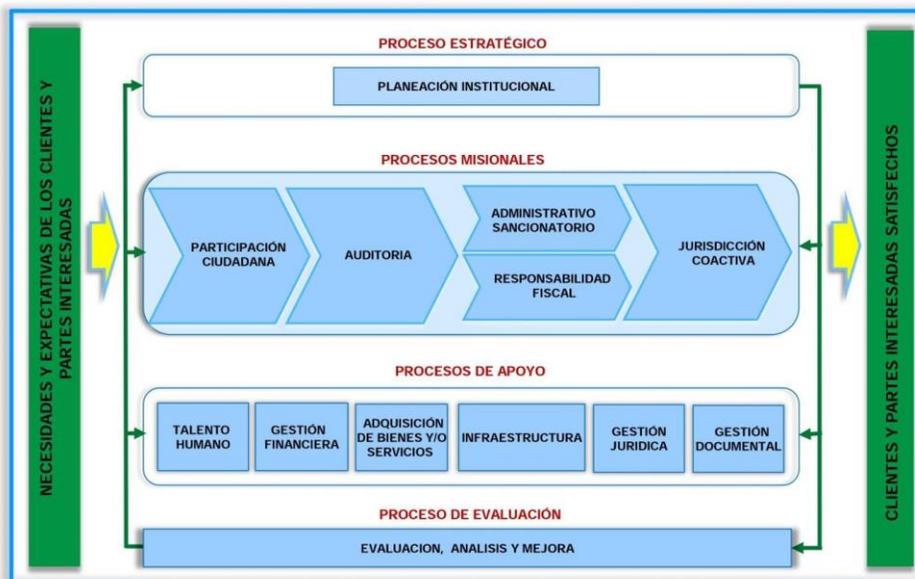
- ✓ Proyectar la entidad hacia la comunidad con el fin de dar a conocer las competencias legales de la Entidad, mediante sistemas de comunicación efectivos y pertinentes. (3) (4) (5)

f. Mapa de Proceso

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas NTC-ISO 9001:2015.

Viene implementando un modelo de operación por procesos y cuenta con un mapa de procesos acorde con los requerimientos de la norma internacional de calidad, el cual se encuentra organizada de la siguiente manera: Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, Análisis y Mejora. Ver mapa de proceso (Ilustración No.5) para mayores detalles.

Ilustración No. 5. Mapa de Proceso de la Contraloría Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



Fuente: Manual de Calidad de la Contraloría Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

g. Análisis de la información de los Procesos Internos de la Contraloría

Con el fin de identificar y dimensionar la capacidad institucional de la Entidad para la implementación de la política, desde el punto de vista de los procesos, en la siguiente matriz se relacionan el contexto general de cada uno de los mismos con respecto a los responsables y dependencias:

Matriz 3-Procesos vs Responsables.

Ítem	Proceso	Dependencia	Objetivo	Responsable del Proceso
1	PLANEACION INSTITUCIONAL	Oficina de Planeación	Orientar a la Contraloría General del Departamento hacia el cumplimiento de su misión, visión y objetivos a través de la formulación, ejecución y seguimiento a políticas, planes, programas y proyectos.	Asesor de la Oficina de Planeación
2	PARTICIPACION CIUDADANA	Auditoría y Participación Ciudadana	Facultar la interacción de la ciudadanía en el ejercicio control fiscal, a través de los mecanismos de participación ciudadana.	Contralor Departamental
3	AUDITORIA	Auditorías y Participación Ciudadana	Verificar la gestión fiscal de los sujetos y puntos de control en procura de un mejor desempeño de los mismos.	Profesional Especializado Código 222 Grado 07
4	ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	Contraloría Auxiliar	Imponer Sanciones a los servidores públicos cuando en el ejercicio de sus funciones violan las disposiciones contenidas en el artículo 101 de la Ley 42 de 1993.	Contralor Auxiliar
5	RESPONSABILIDAD FISCAL	Responsabilidad Fiscal	Determinar y/o establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta, causen por acción u omisión y en forma dolosa o culposa un daño al patrimonio del estado.	Profesional Especializado Código 222 Grado 09
6	JURISDICCION COACTIVA	Responsabilidad Fiscal	Realizar el cobro del detrimento fiscal y/o los sancionatorios	Profesional Especializado Código 222 Grado 09
7	TALENTO HUMANO	Contraloría Auxiliar	Gestionar y Administrar el Talento Humano de la Contraloría del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, desarrollando acciones de inducción, reinducción, capacitación, bienestar social y formación necesarias para garantizar la idoneidad y competencia de los servidores públicos.	Contralor Auxiliar
8	GESTION FINANCIERA	Contraloría Auxiliar	Administrar los recursos de la Entidad con el fin de cumplir las obligaciones financieras adquiridas.	Contralor Auxiliar
9	ADQUISICION DE BIENES Y/O SERVICIOS	Contraloría Auxiliar	Adquirir Bienes y/o Servicios de acuerdo a las necesidades de la Entidad, teniendo en cuenta los requerimientos legales, de tal manera que contribuyan a la efectiva ejecución de sus procesos y por consiguiente al logro de los objetivos de la misma.	Contralor Auxiliar

10	INFRAESTRUCTURA	Contraloría Auxiliar	Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura física, tecnológica e informática y de comunicación y transporte necesaria para contribuir con el logro de los objetivos corporativos y misionales de la entidad.	Contralor Auxiliar
11	GESTION JURIDICA	Contraloría Auxiliar	Llevar a cabo la defensa de la entidad cuando se presenten demandas judiciales en su contra	Contralor Auxiliar
12	GESTION DOCUMENTAL	Contraloría Auxiliar	Establecer las reglas y principios para organizar y administrar los documentos que se generan al interior de la Entidad, dentro del marco de la Ley 594 de 2000.	Contralor Auxiliar
13	EVALUACION, ANALISIS Y MEJORA	Oficina de Control Interno	Revisar el Sistema de Gestión de la calidad y Sistema de Control Interno de la Contraloría Departamental de San Andrés y sus procesos, para verificar la conformidad con diferentes criterios tales como legislación gubernamental, procedimientos, normas y confirmar que el sistema cumple con los criterios de la auditoria o requiere mejora	Jefe Oficina de Control Interno

Fuente: Manual de Calidad/Manual de Funciones

5.3.3 Canales de atención

Son canales de atención los medios a través de los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con la Contraloría General del Departamento y presentar sus requerimientos. La Entidad tiene a disposición de los usuarios y ciudadanos los siguientes canales de atención:

- ✓ Sitio web: www.contraloriasai.gov.co Foros, encuestas, chat (horario)
- ✓ Correo Institucional: contraloria@contraloriasai.gov.co
- ✓ Línea Telefónica: 5120189 - 5125190 Fax: 5122465 Horario: 8:00am a 12:00m - 2:00pm a 6:00pm
- ✓ Punto de Atención al Ciudadano: Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
- ✓ Horario: 8:00am a 12:00m - 2:00pm a 6:00pm
- ✓ Facebook: contraloría Departamental de San Andrés y Santa Catalina
- ✓ Twitter: [contraloria@contraloriasai.gov.co](https://twitter.com/contraloria@contraloriasai.gov.co)

Los conceptos y definiciones abordados se constituyen en el marco conceptual sobre el cual la Contraloría desarrollará su línea técnica para materializar la participación ciudadana en la Entidad.

6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

6.1 Articulación de las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano de MIPG.

La Política de Participación Ciudadana en la gestión pública y la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contribuyen en el desarrollo e implementación de la dimensión de *Gestión con Valores para resultados*. Esta Dimensión busca que las entidades mantengan una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía de manera que pueda generarse una relación de intercambio de información, dialogo, comunicación fluida que otorgue transparencia a la gestión de la Entidad y que genere confianza en el ciudadano respecto a su desempeño, fortaleciendo así la relación CIUDADANO – ESTADO.

Para cumplir con este propósito, la dimensión incluye las políticas pertinentes que afianzan esta relación. Para la política de Participación Ciudadana y la Política de Servicio al ciudadano, tal como lo enuncian sus nominaciones, el centro de su gestión **es el ciudadano** mismo:

- La política de participación ciudadana busca que el ciudadano se vincule de manera activa en cada una de las fases del ciclo de gestión de la entidad.
- La política de servicio al ciudadano busca garantizar el acceso de éste a sus derechos mediante los servicios de la Entidad a través de una atención eficiente, eficaz y digna.

Para el cumplimiento de estos propósitos, alrededor de cada una de estas políticas se generan unos escenarios de interacción cuyas dinámicas presenta características similares como:

- **Posibilidad de un dialogo directo con el ciudadano:** La participación ciudadana y el servicio al ciudadano implica en sí mismas establecer un diálogo directo con el ciudadano haciendo uso de los diferentes actividades y canales existentes para ello.
- **Acceso a la información de la entidad:** A través de las actividades de participación ciudadana y el servicio al ciudadano, éste puede acceder a la información de la entidad, recurso que es usado por el ciudadano para ejercer sus derechos plenamente.
- **Posibilidad del ciudadano de expresarse y ser escuchado:** El principio esencial tanto de la participación ciudadana como del servicio al ciudadano es escuchar, sin la escucha, no es posible el dialogo, no es posible el acceso a la información, la opinión, control social, la rendición de cuentas.
- **Posibilidad de vincular al ciudadano en los asuntos de la Entidad:** La participación ciudadana pretende que el ciudadano asuma un rol activo en la gestión de la entidad a través de las actividades que se desarrollen para ello; en el servicio al ciudadano, el ciudadano se vincula a través del ejercicio del derecho a la petición haciendo uso de los canales que se han dispuesto con este fin. En ambos casos, el ciudadano retroalimenta, aporte, construye.
- **Trato humano y digno hacia el ciudadano:** El desarrollo de ambas políticas exigen de manera contundente una relación basada en la dignidad y respeto hacia el ciudadano en su condición de ser humano.
- **Concepción del ciudadano como actor activo de la administración de la entidad:** Tanto la política de participación ciudadana como la de servicio al ciudadano requieren de concebir al ciudadano como sujeto activo en la coadministración de la Entidad, facultado para opinar, decidir y denuncias actos de corrupción.

- **Apropiación y generación de confianza:** Tanto la política de participación ciudadana como la de servicio al ciudadano deben generar como resultado de su implementación, CONFIANZA. Confianza del ciudadano hacia la gestión que realiza la Entidad en términos de transparencia, eficacia, calidad, oportunidad, respuesta real a sus necesidades y expectativas.

Pueden existir muchos otros elementos comunes en la dinámica de implementación de estas dos políticas, los antes mencionados son considerados relevantes en la interacción de la Entidad con el ciudadano y por estas razones, las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano no pueden ser asumidas por separado, requieren de una postura institucional unificada respecto al compromiso de la entidad en el cumplimiento y desarrollo de éstas, es por esto que la Contraloría ha formulado su compromiso (enunciado) de POLITICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO junto con los atributos integradores.

6.2 Declaración de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Como entidad del control fiscal de los recursos del Departamento, la Contraloría General del Departamento Archipiélago se compromete con la ciudadanía en general y en particular con sus beneficiarios y grupos de interés a desarrollar procesos de promoción de la participación ciudadana y del servicio al ciudadano de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz, organizada, decente y empática que les permitan contribuir en los procesos de decisión implícitos en la gestión fiscal, servicios y trámites de la Entidad.

6.3 Atributos de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta el contexto analizado y las políticas nacionales de Participación Ciudadana se proponen los siguientes atributos para la Política de

Participación y Servicio al Ciudadano:

- **Incluyente:** que integra a los ciudadanos sin exclusión ni discriminación alguna.
- **Diferencial:** que reconoce las diversidades y particularidades propias de los ciudadanos, cultura, tradiciones, intereses de las comunidades y los territorios.
- **Transparente:** que se implemente de la manera prevista en las normas, que sea clara, confiable y verificable.
- **Constructiva:** que aporta de manera propositiva al desarrollo de los planes, programas, proyectos y servicios que ofrece la Entidad.
- **Eficaz:** que obtiene resultados de acuerdo con lo planificado.
- **Organizada:** que tiene un propósito definido, es planificada, y metódica.
- **Empática:** que reconoce y valora al ser humano y se pone en su lugar.

6.4 Objetivos de Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

6.4.1 General

Promover el ejercicio de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes, que permitan la incidencia de la ciudadanía en el ciclo de gestión de los planes estratégicos en materia de control fiscal y facilitar el acceso de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés a los derechos que les asiste, a través de los servicios que ofrece la Entidad.

6.4.2 Específicos

- Adoptar las directrices y lineamientos técnicos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano que permitan la implementación en la Entidad de esta política institucional.
- Desarrollar procesos de acompañamiento a las diferentes áreas de la Entidad y a los veedores ciudadanos respecto a las orientaciones técnicas que permitan la implementación de la Política de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.
- Desarrollar procesos de cualificación dirigidos a la ciudadanía sobre el ejercicio de la Participación Ciudadana y el Servicio al Ciudadano.
- Fortalecer el conocimiento ciudadano y el uso de las herramientas tecnológicas para promover el ejercicio de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano.
- Desarrollar proceso de articulación con las veedurías ciudadanas para fortalecer el control social a través de los procesos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano en la Entidad.
- Promover una cultura de servicio al ciudadano y de participación ciudadana al interior de la Entidad, utilizando todos medios o canales presenciales y virtuales que adopte la entidad.

6.5 Alcance de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

La Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano de

la Contraloría General del Departamento Archipiélago aplica a todos los procesos, dependencias, Grupos Internos de Trabajo e interlocuciones entre la ciudadanía y la Entidad que desarrollen acciones de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

7. EJES CENTRALES PARA PROMOVER Y FORTALECER LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de fortalecer y promover la participación ciudadana y el servicio al ciudadano al interior de la Contraloría, se presentan a continuación las ejes centrales que se han considerado necesarios desarrollar de manera articulada y sistemática para garantizar la materialización y sostenibilidad de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

Ilustración 6. Ejes Centrales para la implementación y sostenibilidad de la Política de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano



7.1 Primer Eje: Fortalecimiento al Ciudadano

7.1.1 Objetivo Estratégico del Eje: Desarrollar el conocimiento, habilidades y competencias en el ciudadano y actores sociales, específicamente en asuntos relacionado con lo público y así poder ejercer control social a través

de la vigilancia, monitoreo, evaluación y seguimiento de la gestión pública.

7.1.2 Acciones Estratégicas del Eje:

a. Escuela de Capacitación Fiscal:

1. Activar y fortalecer la Escuela de Capacitación Fiscal (Escuela de Formación y Participación Ciudadana) en la construcción de temáticas y metodologías pertinentes en participación ciudadana y Control Social.
2. Revisar por parte de la Contraloría Departamental la normatividad que crea y regula la Escuela de Formación y Participación Ciudadana y evaluar el avance de su implementación durante la vigencia de la misma.

b. Análisis y seguimiento de necesidades formativas e impacto en el fortalecimiento de la sociedad civil, líderes sociales y ciudadanía:

1. Realizar un diagnóstico de las necesidades formativas en materia de participación ciudadana de líderes sociales, comunitarios y servidores públicos del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
2. Realizar un diagnóstico de los resultados e impactos en el marco de la implementación de las acciones de capacitación de la Escuela de Capacitación Fiscal (Escuela de Formación y Participación Ciudadana) de la Contraloría.
3. Consolidación de temáticas claras y comunes para los procesos de formación ciudadana. Incluir dentro de estas temáticas, aspectos relacionados con: mecanismos de participación ciudadana, Identidad y cultura ciudadana, control social, organizaciones comunitarias y sociales, sujeto y sociedad, teoría del Estado, desarrollo y gestión local, comunicación para el desarrollo y planeación participativa.

4. Implementación de metodologías de formación y sensibilización, en donde los actores sociales sean partícipes de la configuración de los procesos ciudadanos, específicamente lo relacionado con control social frente a la uso de los recursos públicos.
5. Seguimiento y evaluación de impacto de los procesos de formación ciudadana por parte de actores académicos en el Archipiélago. El seguimiento estaría orientado tanto hacia la evaluación de los contenidos temáticos y metodológicos, como de los niveles de participación y aprehensión de estos procesos por parte de los actores sociales y los servidores públicos del Archipiélago.

c. Alianza Estratégicas para fortalecer el conocimiento de los estudiantes de la educación básica y media:

1. Gestionar la vinculación de la Gobernación y la Alcaldía de Providencia, a través de las secretarías de Educación, o las instancias competentes quienes hacen las veces, a los procesos de formación ciudadana en los niveles de básica primaria y secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas del Departamento. Esta actividad, está acorde con los dictámenes constitucionales que exigen la enseñanza de la Constitución Política y la formación ciudadana.
2. Capacitaciones para el programa de pedagogía ciudadana de niños y jóvenes: La sensibilización y continuación en el proceso formativo de la ciudadanía y en especial de los niños y jóvenes vinculados a los colegios de las islas; es una estrategia que fomenta la cultura de participación ciudadana. Permite mejorar su desempeño y sus funciones veedoras del estado y todos los entes de control gubernamentales.

7.2 Segundo Eje: Ejercicio del Control Social.

7.2.1 Objetivo Estratégico del Eje: Tiene como propósito desarrollar una función dual entre la rendición pública de cuenta y el control social que permitirá brindar al ciudadano programas que conlleven a promover y acompañar el desarrollo del control social a la gestión pública, a través de alianzas estratégicas con las diferentes organizaciones civiles, gubernamentales y no gubernamentales.

7.2.2 Acciones Estratégicas del Eje:

a. Fortalecimiento de los Programas de Contralores Escolares:

1. Socializar y ejecutar el proyecto de Contralores Escolares en las Instituciones Educativas Públicas en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
2. Acompañar a los contralores escolares y equipo de apoyo en la formulación e implementación de sus planes de acción, a través de talleres de construcción participativa y ejercicios simulacros de control fiscal en sus respectivas instituciones educativas.

b. Alianza Estratégicas para mejorar el conocimiento de la sociedad civil, líderes sociales y ciudadanía en materia de control social:

- 1 Desarrollar ejercicios participativos dirigidos a la ciudadanía en temas propios de control fiscal, incentivando la conformación de Veedurías Ciudadanas y el mejoramiento en la capacidad operativa y jurídica de los existentes, conjuntamente con la Defensoría del Pueblo, la Personería Municipal de Providencia y la Comisión Regional de Moralización,.
- 2 Desarrollar procesos de articulación interinstitucional para fortalecer los procesos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano en la Entidad, dado que éstos procesos son políticas de carácter nacional que todas las entidades públicas deben adoptar y cumplir, existen entidades a quienes se

les ha dado la responsabilidad de orientar y dar línea técnica para el desarrollo de estas políticas en el país, así mismo, también hay entidades nacionales y territoriales que cuentan con desarrollos importantes en la implementación de estas políticas que pueden ser tomados como referencia para fortalecer el ejercicio al interior de la Entidad, así unir esfuerzos que contribuyan hacia una gestión social unificada y fortalecida.

3. Identificar las necesidades específicas de articulación de la Contraloría con otras entidades respecto a Participación Ciudadana, y elaborar, desarrollar y evaluar un plan de trabajo de articulación interinstitucional.

c. Articulación de la función dual de la rendición pública de cuenta y el control social:

1. Adelantar acciones de socialización, sensibilización y promoción en la rendición pública de cuentas y concertar espacios de diálogo con la ciudadanía y actores claves por sectores tomando en consideración la inclusión, las diversidades y situaciones diferenciales existentes en el Archipiélago.

7.3. Tercer Eje: Información y Atención Ciudadana

7.3.1. Objetivo Estratégico del Eje: Implementar un Sistema Integral y Atención al Ciudadano, el cual consistirá en interrelacionar y poner en funcionamiento todos los espacios de atención en los servicios que presta la Contraloría, mediante una gestión que contiene cultura de buena atención, procedimientos, protocolos, manuales, instrumentos y metodologías para la recepción, atención, seguimiento, respuesta y registro de las solicitudes de los ciudadanos, difusión, mecanismos para medir los niveles de satisfacción y la sistematización de la información relevante para retroalimentar la gestión de la Entidad.

7.3.2. Acciones Estratégicas del Eje:

1. Identificar requisitos jurídicos y técnicos aplicables (Matriz de requisitos) para la atención al ciudadano en el marco de las normas que regulan la oportunidad en la respuesta a las diferentes modalidades de solicitudes que llegue a la Entidad.
2. Realizar mesas de trabajo consultivas con las dependencias/áreas, con el fin de revisar y mejorar la estructura del manual y protocolo de Atención al Ciudadano.
3. Elaborar propuesta de estructura del Modelo Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.
4. En el marco del documento de Política y la estructura del Modelo de Participación y Servicio al Ciudadano aprobado, realizar mesas de trabajo con las dependencias de la Entidad para obtener insumos e información sobre el desarrollo de estos temas del Modelo.
5. Hacer uso de las herramientas tecnológicas y redes sociales para promover y realizar proceso de la participación ciudadana y servicio al ciudadano en la Entidad.
6. Adoptar mecanismos con el fin de promover una cultura de servicio al ciudadano y de participación ciudadana al interior de la Entidad, en la que se adopten valores y actitudes de reconocimiento de la participación y el servicio como pilares misionales aplicables desde el nivel directivo, profesional, técnico y de servicios. Generar una cultura de servicio y participación ciudadana implica un reconocimiento permanente del

ciudadano como ser humano que requiere satisfacer una necesidad, que tiene derechos y que es el centro de la gestión de las entidades públicas.

8. MECANISMOS DE ACCIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS EJES

- Escuela de Capacitación Fiscal (Escuela de Formación y Participación Ciudadana):** El propósito es formalizar a través de la política institucional un plan de acción para la escuela de formación creada por la Contraloría que contribuya a la formación de líderes y dirigentes comunales, estudiantes, veedurías, ONGs y ciudadanía para que desarrollen competencias orientadas a incrementar su rol en la intervención en control y vigilancia integral de la gestión pública en el Departamento Archipiélago.

Población Objetiva	Lo que se espera con la Política	Horizonte
Líderes y dirigentes comunales Estudiantes Representantes de las ONG, fundaciones. Veedurías Ciudadanas	Plan de Acción formulado y en Implementación	Corto Plazo
Entidades invitadas a participar		
Gobernación-Secretaría de Educación Instituciones Educativas y de formación Universidades e instituciones de formación (SENA-Infotep, ESAP, UNAL)		
Modalidad Participativa		
Talleres, seminarios Presencial		
Eje Central		
Primer Eje: Fortalecimiento al ciudadano. Segundo Eje: Ejercicio del Control Social		

- Análisis, seguimiento y evaluación de necesidades e impacto:** Este mecanismo tiene como propósito formalizar a través una política institucional el análisis seguimiento sistemático de las necesidades formativas en materia de participación ciudadana dirigido a líderes sociales, comunitarios y servidores públicos, además el análisis en el impacto que la formación y sensibilización está generando sobre el fortalecimiento en el conocimiento y la capacidad operativa de estos

actores claves que ejercen el rol de control social sobre la gestión pública en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Población Objetiva	Lo que se espera con la Política	Horizonte
Líderes y dirigentes comunales Estudiantes Representantes de las ONG, fundaciones. Veedurías Ciudadanas	Temáticas claras y comunes para los procesos de formación ciudadana	Mediano Plazo
Entidades invitadas a participar	Diagnóstico Impacto de los resultados de las acciones de capacitación de la Escuela de Capacitación Fiscal (Escuela de Formación y Participación Ciudadana) de la Contraloría	
Gobernación-Secretaría de Educación Instituciones Educativas y de formación Academia Contraloría Departamental Gerencia Departamental de la CGR.		
Modalidad Participativa		
Mesas de trabajo, conversatorios presenciales internos y externos presenciales		
Eje Central		
Primer Eje: Fortalecimiento al ciudadano. Segundo Eje: Ejercicio del Control Social		

- **Alianzas Estratégicas y Acciones Interinstitucionales:** Este mecanismo está conformado por dos grandes acciones estratégicas: la primera, tiene como propósito fortalecer la articulación entre los entes territoriales y la Contraloría, formalizando memorandos de entendimientos, el cual tendrá como punto focal los procesos de formación ciudadana en los niveles de básica primaria y secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas del Departamento. La segunda apunta a mejorar el conocimiento de la sociedad civil, líderes sociales y ciudadanía en materia de control social.

Población Objetiva	Lo que se espera con la Política	Horizonte
Líderes y dirigentes comunales Estudiantes de la educación básica y media	Plan de Articulación Interinstitucional	

Representantes de las ONG, fundaciones. Veedurías Ciudadanas	Alianzas formalizadas con los entes territoriales (Gobernación y Alcaldía) e instituciones educativas Alianzas formalizadas con las autoridades nacionales y regionales (Defensoría del Pueblo, la Personería Municipal de Providencia y la Comisión Regional de Moralización)	Mediano Plazo
Entidades invitadas a participar		
Gobernación-Secretaría de Educación Alcaldía Municipal de Providencia Instituciones Educativas y de formación Defensoría del Pueblo Personería Municipal de Providencia Comisión Regional de Moralización		
Modalidad Participativa		
Talleres, seminarios Presencial		
Eje Central		
Primer Eje: Fortalecimiento al ciudadano. Segundo Eje: Ejercicio del Control Social		

- La rendición pública de cuenta y el control social:** Este mecanismo de acción dual entre la rendición de cuenta y el control social es un proceso permanente de la Contraloría, el cual se desarrolla en cumplimiento de un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. La metodología de diálogo puede ser acompañada con el uso de mecanismos participativos apoyados por el uso de TICs, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles.

Población Objetiva	Lo que se espera con la Política	Horizonte
Líderes y dirigentes comunales Estudiantes Representantes de las ONG, fundaciones, ciudadanos Veedurías Ciudadanas Corporaciones Pública (Asamblea) Entidades de control, entre otros	Resultados de la rendición de cuentas utilizando las diferentes opciones: sesión pública. Medios de comunicación	Corto, Mediano y largo plazo
Entidades invitadas a participar		
Acciones propias de la		

Contraloría.	y Tics.	
Modalidad Participativa		
Audiencias públicas presenciales, foros virtuales, chat, redes sociales, etc.		
Eje Central		
<ul style="list-style-type: none"> Segundo Eje: Ejercicio del Control Social 		

- Promoción de la Cultura Interna del Servicio y Atención al Ciudadano:**
 Este mecanismo tiene como propósito implementar un Sistema Integral y Atención al Ciudadano, el cual consistirá en interrelacionar y poner en funcionamiento todos los espacios de atención en los servicios que presta la Contraloría, mediante una gestión integral, desde la promoción de la cultura interna de la Contraloría del servicio y atención, hasta la implementación de las normas, procedimientos, protocolos, manuales, instrumentos y metodologías para la recepción, atención, seguimiento, respuesta y registro de las solicitudes de los ciudadanos, difusión, y sus respectivas mediciones de los niveles de satisfacción y la sistematización de la información relevante para retroalimentar la gestión de la Entidad.

Población Objetiva	Lo que se espera con la Política	Horizonte
Funcionarios Internos de la Contraloría	Sistema Integral y Atención al Ciudadano diseñado y en implementación	Corto, Mediano y largo plazo
Entidades invitadas a participar		
Acciones propias de la Contraloría.		
Modalidad Participativa		
Encuestas a satisfacción		
Eje Central		
<ul style="list-style-type: none"> Tercer Eje: Información y Atención Ciudadana 		

8.1 Articulación mecanismos de acción para el desarrollo de los ejes y las fases de implementación

Cada uno de los mecanismos de acción que se propone para el desarrollo de los ejes y las fases de implementación de la Política Institucional de

Participación Ciudadana y Servicios al Ciudadano, se detallan en la siguiente ilustración.

Ilustración 7. Articulación mecanismos de acción para el desarrollo de las ejes y las fases de implementación

