

CONTRALORIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA

**DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL FISCAL
PARTICIPACION CIUDADANA**

**PLAN ANUAL DE PROMOCION Y DIVULGACION PARTICIPACION
CIUDADANA**

ENERO-DICIEMBRE DE 2017

PLAN ANUAL DE PROMOCION Y DIVULGACION DE PARTICIPACION CIUDADANA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. REFERENCIA NORMATIVA
5. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA
6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
 - 6.1. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
 - 6.2 ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CANALES DE ATENCION
 - 6.3 ESTRATEGIAS DE PROMOCION, DIVULGACION DE PARTICIPACION CIUDADANA
 - 6.3.1 Promoción De Los Contralores Escolares De Las Instituciones Educativas Oficiales Del Distrito De Buenaventura.
 - 6.3.2. Promoción De Los Contralores Sociales Y Veedurías Ciudadanas Del Distrito De Buenaventura.

6.3.3. Audiencias Públicas.

6.3.4. Atención de Peticiones, Denuncias, Quejas y Reclamos.

6.3.5 Plan Institucional de capacitaciones externas.

6.3.6 Lineamientos Generales de Comunicación.

6.3.7 Afianzamiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

7. PLAN DE ACCION DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

INTRODUCCION

Nuestra Carta Magna “Constitución Política de Colombia de 1991”, nos concedió el privilegio a todos los ciudadanos colombianos la oportunidad de intervenir activamente en el control de la gestión pública mediante lineamientos de cómo los ciudadanos participen en la planeación, seguimiento y vigilancia de los resultados de la gestión de las diferentes entidades del estado y privadas que manejan recursos públicos.

Por lo preceptuado anteriormente la Contraloría Distrital de Buenaventura a través de la Dirección Operativa de Control Fiscal y el proceso de Participación Ciudadana presenta el plan de promoción y divulgación de participación ciudadana con el objeto de generar espacios de interacción efectiva con la ciudadanía en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia los lineamientos establecidos en la Ley 1757 de 2015 y las demás normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación en los diversos niveles del Estado.

Con las actividades de promoción y divulgación se busca la participación activa de las comunidades organizadas y ciudadanía a que se instruyan mediante capacitaciones en temas de control fiscal para que puedan realizar un efectivo control social a la gestión pública y buen manejo de los recursos públicos. De igual manera se establecen mecanismos de participación ciudadana de orientación y sensibilización, actividades de deliberación ciudadana como audiencias, encuentros, foros, conversatorios, convenios con organizaciones sociales, que fortalezcan y promuevan las veedurías o comités de veedurías.

Para la Contraloría Distrital de Buenaventura es de vital importancia la estrategia de divulgación de la información para mantener informado a los medios de comunicación de los resultados de nuestra gestión fiscal de manera verídica, oportuna y clara para que estos sean divulgados en forma amplia; por ende es un deber de la Contraloría Distrital la responsabilidad de la información y de las consecuencias que de ello se deriven. Así mismo es un deber existir el compromiso de brindar las tecnologías y canales efectivos de comunicación y de información accesible para que los ciudadanos interactúen con la contraloría conforme a los

lineamientos y estrategias de gobiernos en línea establecidos en las políticas del gobierno nacional.

1. OBJETO

Contar con un documento que identifique y describa el plan de promoción y divulgación de participación ciudadana de la Contraloría Distrital de Buenaventura como mecanismo de fortalecimiento y de interacción con las organizaciones civiles, veedurías ciudadanas y comunidad en general.

2. ALCANCE

Este Plan debe ser aplicado por todas las dependencias de la Contraloría Distrital de Buenaventura y sus servidores públicos.

Está dirigido a los clientes externos e internos de la Contraloría Distrital de Buenaventura, para que a través de los mecanismos definidos en el documento en los que se realiza la promoción y divulgación del proceso de participación ciudadana que son competencia de la entidad, puedan participar de manera activa en el proceso, lo que se traducirá en una gestión efectiva de la Entidad.

3. DEFINICIONES

AUDIENCIAS PUBLICAS: Es un mecanismo o una instancia de participación. La Ley 489 de 1998, sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, establece algunos parámetros para que los ciudadanos expresen su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos.

CANAL DE COMUNICACIÓN: Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

CAPACITACIÓN: Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

CIUDADANOS: Toda persona o usuario que puede acceder a los servicios de la Contraloría Distrital de Buenaventura.

COMITÉ DE REDACCIÓN: Reunión en la que se presentan, discuten y se eligen los temas que se incluirán en el medio de comunicación institucional.

COMUNICADO DE PRENSA: Pronunciamiento oficial exclusivamente de la entidad acerca de un hecho, tema o resultado de los procesos.

CONVERSATORIO: Es una herramienta que estimula el intercambio de experiencias en un ambiente informal y divertido

CHAT: Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios cuyas computadoras están conectadas a una red, generalmente Internet; los usuarios escriben mensajes en su teclado, y el texto aparece automáticamente y al instante en el monitor de todos los participantes.

DELIBERACIÓN CIUDADADA: Deliberación es un grupo ciudadano que, a través de un enfoque joven e incluyente, busca contribuir a la democratización de la información para incentivar la participación en los asuntos públicos.

DIAGRAMACIÓN: Corresponde al diseño y organización en un espacio de elementos escritos y visuales.

DIVULGACION: Se refiere al acto de divulgar, de dar a conocer algo y hacerlo por lo tanto público que un conocimiento sea propagado, divulgado su objetivo principal hacer que diferentes temáticas lleguen al común de la sociedad.

EDICIÓN: Producción de un trabajo impreso o visual.

EMISIÓN: transmitir en televisión o radio un programa específico.

ENTIDADES: Organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo de la actividad misional, asociaciones y agremiaciones, universidades, entes de cooperación internacional.

FLASH INFORMATIVO: noticias de última hora.

FORO: Es un tipo de reunión donde distintas personas conversan en torno a un tema de interés común.

INFORMACIÓN: Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Empresa dedicada a la transmisión de información a través de la prensa, radio o televisión.

MONITOREAR: Revisar en los diarios, emisoras y noticieros de televisión el impacto y la difusión de una noticia.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.

PORTAL WEB: sitio en la World Wide Web que provee información a cualquier navegante de Internet.

PROMOCIÓN: Se refiere a iniciar o impulsar un proceso o una cosa.

PUBLICACIÓN: Impreso con algún estudio, informe en particular.

RED SOCIAL: Sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

RENDICIÓN DE CUENTAS: Es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

RUEDA DE PRENSA: Evento en el que son invitados los periodistas de los medios de comunicación (prensa, radio y televisión), para veedurías un tema o pronunciamiento oficial de gran impacto para la ciudad.

SEMINARIO: Es una reunión especializada, de naturaleza técnica o académica, que intenta desarrollar un estudio profundo sobre una determinada materia.

4. REFERENCIA NORMATIVA

LEY	DESCRIPCIÓN
Ley 1757 de 06 De Julio de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de Promoción Y Protección Del Derecho a la Participación Democrática.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas de mecanismos de participación ciudadana
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política- Acción de cumplimiento.
Ley 850 de 2000	Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
Ley 489 de 1998	Artículo 32 y 33 – Rendición de cuentas.
Ley 1437 de 2011	Código Contencioso Administrativo.

Artículos de la Constitución Política de Colombia

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
Art. 2	Los fines esenciales del Estado
Art. 13	Todas las personas gozan de los mismos derechos y oportunidades
Art. 20	Se garantiza la libertad de expresión
Art. 23	Se garantiza el derecho de petición
Art. 40	Derecho a elegir y ser elegido
Art. 87	Acción de Cumplimiento
Art. 88	Acción Popular
Art.89	Acción de Tutela
Art. 95	Deberes de las personas de los ciudadanos
Art.103	Participación ciudadana: El Voto, plebiscito, referendo, consulta popular, cabildo abierto

Art. 104	Consulta Popular
Art. 105	Consulta Popular
Art. 106	Presentación de proyectos de ley de
Art. 270	Vigilancia de la gestión pública
Art. 377	Referendo

DECRETO	DESCRIPCIÓN
1166 DE 2016 (julio 19)	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
Decreto 2591 de 1991	Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la constitución política.
Decreto 2693 de 2012	Estrategia de Gobierno en Línea.
Decreto 2641 de 2012	Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.

CONPES	DESCRIPCION
Conpes 3654 de 2010	Sobre la rendición de cuentas a la ciudadanía
Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano

5. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

La información suministrada a la ciudadanía se ha consolidado en el cuadro información de la Contraloría Distrital de Buenaventura en el cual se identifican y se hace una descripción de los temas que pueden ser consultados. Esta información se encuentra publicada en la Página Web de la Contraloría Distrital de Buenaventura www.contraloriabuenaventura.gov.co, se puede acceder a ella a través de los Links relacionados en el siguiente cuadro.

TEMA PRINCIPAL	COMPONENTES	LINK
----------------	-------------	------

<p>LA CONTRALORÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y Visión • Historia • Objetivos Institucionales • Organigrama • Directorio de contactos • Entes de control • Controles de advertencia • Código de ética y buen gobierno • Políticas Institucionales • Mapa de procesos • Manual de Contratación • Enlaces de interés • Correo Institucional 	<p>http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/Contraloria</p>
<p>DEPENDENCIAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento estratégico • Oficina administrativa • Control fiscal • Participación Ciudadana • Tesorería • Responsabilidad Fiscal J.C • Control Interno 	<p>http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/dependencia</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Planes y Programas • Información financiera y contable • Informes 	<p>http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/gestioninstitucional</p>

GESTIÓN INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad fiscal • Procedimientos • Sistema integrado de Gestión. • Informe de control interno 	
NORMATIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes - Acuerdos - Ordenanzas • Decretos • Políticas – circulares Actos administrativos • Resoluciones y circulares 	http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/normatividad
INFORMACIÓN AL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> • Información pública • Calendario de actividades • Información para niños y niñas. • Información para población Vulnerable • Rendición de cuentas • Georreferenciación • Transparencia • Política de seguridad • Archivo Histórico de noticias • Programas sociales • Manual de Rendición • Concurso de mérito 	http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/informacionalciudadano
	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines • PQR 	http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacionciudadana

<p>PARTICIPACION CIUDADANA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofertas de empleo • Eventos • Contralores sociales • Contralores escolares • Videos • Noticias • Preguntas y respuestas frecuentes • Glosario • Foros • Galería de Imágenes • Evaluación de Satisfacción del Usuario 	
---------------------------------------	--	--

6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Participación Ciudadana es un derecho y deber Constitucional que les permite a los ciudadanos acceder a los servicios, intervenir activamente en la toma de decisiones gubernamentales, ya sea a nivel local, regional o nacional, por lo tanto, su colaboración es indispensable para construir democracia.

La participación ciudadana tiene el gran desafío de lograr desde los sectores sociales y comunidad a que contribuyan y asuman responsabilidades en la administración de los recursos públicos como un deber que le asiste lo que esto supone informarse, exponer sus puntos de vista utilizar los mecanismos y herramientas destinados a incidir en los espacios que tiene que ver con la búsqueda del bien común.

Un primer elemento para afrontar estos desafíos es identificar las necesidades de capacitación como medio para promover la participación ciudadana en la gestión pública y es aquí donde la educación en participación ciudadana adquiere una importancia fundamental como potenciador de los mecanismos de promoción y

divulgación lo que supone diseñar estrategias pedagógicas para los distintos sectores de la población del Distrito de Buenaventura.

6.1. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Son los mecanismos de participación a los cuales pueden acudir los ciudadanos usuarios de la entidad y cuyas respuestas se deben brindar en los términos y condiciones legales establecidas.

Acciones de Tutela: Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos. Este mecanismo lo ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (CPC. Art. 86).

Acciones Populares y de Grupo: Mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, la ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella... (CPC. Art. 88).

Acción de Cumplimiento: Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).

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

Derechos de petición: El derecho que tiene toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución (CPC. Art. 23). Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles.

Denuncia: Manifestación de conocimiento que hace una persona ante un funcionario competente que pone a la justicia en movimiento por ser el hecho revelado constitutivo de infracción legal, para su investigación y sanción. La Contraloría Distrital de Buenaventura dentro de los 15 días hábiles después del día siguiente al recibo del radicado le dará repuesta inicial al proceso en curso y no superior a seis meses se deberá tener respuesta de fondo de lo obtenido mediante el proceso de control fiscal.

Quejas: Mecanismo que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la entidad las anomalías y conductas irregulares presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la contraloría Distrital de Buenaventura. Se deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Reclamos: Cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente. Se deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Rendición de Cuentas: La rendición de cuentas es proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial 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.

Solicitud de información: Solicitud que realiza el interesado para consultar los documentos que reposan en la Contraloría Distrital de Buenaventura, pedir copias de los mismos y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad. El plazo máximo para responderlas es de 10 días.

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

Otros mecanismos de Participación Ciudadana. (CPC. Art. 103): *El voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato.* Incluye además que “El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía, con el fin de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezca”. La participación en la gestión administrativa se ejercerá por los particulares y por las organizaciones civiles en los términos de la Constitución, y de aquellos que se señalen mediante la ley.

6.3 ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CANALES DE ATENCION

La contraloría Distrital de Buenaventura ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción promoción y divulgación de participación ciudadana que les permiten a las entidades y ciudadanos del común; establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional.

Así mismo la entidad cuenta con el personal idóneo para brindar un servicio eficiente tendiente a cumplir con las expectativas de acuerdo a los diferentes tipos de requerimientos que instauren los ciudadanos ante el ente.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido definidos de la siguiente forma:

Espacios de Participación Ciudadana

Audiencias Públicas: Es un espacio de participación en el cual La Contraloría Distrital de Buenaventura, suministra una información base a la ciudadanía, invitándola a analizarla para posteriormente tener un dialogo en el cual los ciudadanos presenten sus observaciones y/o solicitudes. Las Audiencias Públicas se utilizan por excelencia en los Procesos de Licitación y el la Rendición de Cuentas.

Foros Distritales: La Contraloría Distrital de Buenaventura, en aras de dar cumplimiento a sus funciones misionales, realiza eventos de tipo académico de carácter distrital como foros, talleres conversatorios, seminarios.

Rendición De Cuentas: En este marco y con el objetivo de fortalecer la relación entre la Contraloría Distrital de Buenaventura y los ciudadanos, la entidad cuenta con una estrategia de rendición de Cuentas basada en tres dimensiones de trabajo:

Información: La cual se brinda a los ciudadanos a través de sus diferentes canales, boletines y comunicados de prensa, entre otros; de forma continua y con información en temas de interés para el ciudadano, tal como: puntos de atención, trámites y servicios, informes de resultados sobre la gestión, Estructura organizacional, Directorio, Planes Institucionales, Procesos de contratación, presupuesto, entre otros.

Diálogo o conversatorios: Participación continua en escenarios o espacios, en los cuales se genera una interacción con los ciudadanos, conociendo su opinión y propuestas sobre la gestión; lo que permita mejorar la prestación de los trámites y servicios. Para ello, se imparten eventos de tipo académico de carácter distrital como foros, talleres conversatorios, seminarios permanentes y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Incentivos y estímulos: Se incentiva y se estimula la participación de los ciudadanos, mediante informes que evidencien la importancia y los resultados de su participación, los cuales permiten dar a conocer las acciones que se han tomado con base en sus observaciones, denuncias, auditorías articuladas entre otras; contribuyendo al fomento de una cultura frente a la rendición de cuentas de la entidad, con la sensibilización a los funcionarios en las jornadas de inducción y re inducción.

Canales de Atención

Presenciales: Son espacios en los cuales el ciudadano tiene interacción directa con representantes de la Entidad en tiempo real entre los que se encuentran:

Atención Presencial en oficinas: La Contraloría Distrital de Buenaventura cuenta con puntos de atención en la Sede Central con fácil acceso y movilidad de los ciudadanos por encontrarse en el centro de la ciudad, y cuenta con ventanillas única de atención, la Contraloría Distrital se encuentran ubicada en la Cra 3 calle 2 N 3-04 Edificio CAD piso 7:

Tiene una subsele donde funciona una oficina de responsabilidad fiscal y el archivo central de la entidad, en la calle 3ra N° 5-41 edificio Jireth oficina 403 teléfono 2419027.

Buzón: Este canal de comunicación permite que los ciudadanos que visitan la entidad depositen sus PQRDS, relacionados con los temas relacionados con la gestión fiscal de los sujetos y puntos de control referente a la gestión fiscal, así como las quejas hacia los funcionarios de nuestra entidad, con el fin de dar solución a los malos comportamiento que se puedan producir al interior de la entidad.

Atención Telefónica: La Contraloría Distrital de Buenaventura, dispone de un PBX al cual los ciudadanos en el Distrito de Buenaventura y todo el territorio nacional se pueden comunicar a través de la línea 24-16224. El ciudadano podrá comunicarse de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

La atención telefónica tiene un tiempo de espera no mayor a 5 segundos siempre y cuando la línea no esté ocupada y un tiempo de respuesta no mayor a 5 minutos cuando se escalan inquietudes a las áreas encargadas. Los tiempos de respuesta dependen del tipo de solicitud realizada por el usuario o entidad.

Atención por medio escrito: Todo ciudadano podrá radicar sus oficios en la ventanilla única de la entidad donde se le hará su respectivo registro, en los horarios de oficina previstos

Atención Verbal: Los requerimientos podrán presentarse verbalmente, para lo cual la entidad dejará constancia escrita y a través de cualquier otro medio idóneo de comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del CPACA.

Atención Virtual: La Contraloría Distrital de Buenaventura en aras establecer acercamiento entre los ciudadanos ha puesto a su disposición página web www.contraloriabuenaventura.gov.co, en la cual se podrá consultar cualquier tipo de información referente a los trámites y servicios ofertados; además de la información publicada, cuenta con vínculos para los siguientes espacios de participación virtual:

PQR: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacion-ciudadana/pqrs>

VIDEOS: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacionciudadana/videos>

NOTICIAS: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacionciudadana/noticias>

CONTRALORES SOCIALES:

<http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacion-ciudadana/contralores-sociales>

CONTRALORES ESCOLARES:

<http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacion-ciudadana/contralores-escolares>

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

<http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacion-ciudadana/preguntas-y-respuestas-frecuentes>

GLOSARIO: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacion-ciudadana/glosario>

FOROS: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacion-ciudadana/foros>

GALERIA DE FOTOS: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacion-ciudadana/galeria-de-fotos>

RESOLUCIONES:

<http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/normatividad1/resoluciones-y-circulares>

PLAN ESTRATEGICO: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/gestion-institucional/planes-y-programas/plan-estrategico>

PLAN ANTICORRUCCION: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/gestion-institucional/planes-y-programas/plan-anticorruccion>

PLAN DE COMPRAS: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/gestion-institucional/planes-y-programas/plan-de-compras>

PLAN DE ACCION: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/gestion-institucional/planes-y-programas/plan-de-accion>

PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL:

<http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/gestion-institucional/planes-y-programas/programa-de-gestion-documental>

ESTADOS FINANCIEROS: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/gestion-institucional/informacion-financiera-y-contable/estados-financieros>

Radicación de PQRS:

Los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas y reclamos tanto personal, por medio de correo electrónico o a través de la página web www.contraloriabuenaventura.gov.co, en el link **PQR:**

<http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacion-ciudadana/pqrs>. En este mismo link, se puede hacer seguimiento a cualquier petición registrada.

Protección de Datos Personales y de Cierta Información

En cumplimiento de la función y el ejercicio del control fiscal la Contraloría Distrital de Buenaventura, reconoce la importancia del tratamiento de los datos personales que reposan en las diferentes bases de datos y archivos físicos los cuales son compilados en el cumplimiento de sus funciones en relación con sus sujetos de vigilancia electrónicos y control, los servidores públicos y la comunidad en general.

Conforme a las disposiciones de la ley Estatutaria 1581 de 2012 *“Por la cual se crea el régimen general de protección de los datos personales registrados en las entidades públicas y privadas, se establecen parámetros para el tratamiento de los mismo”*; normatidad reglamentada por el decreto 1377 de 2013, el que consagra que los responsables del tratamiento de datos personales y velar porque los encargados den tratamiento efectivo cumpliendo a las mismas. La Contraloría Distrital de Buenaventura, presenta la política institucional de protección de datos personales, la cual integra todos los aspectos misionales, administrativos, organizacionales y de control que deben ser cumplidos por todos los servidores públicos de la entidad.

La Contraloría Distrital de Buenaventura incorpora en todas sus actuaciones el respecto por la protección de los personales solicitando desde el ingreso del dato ya sea por medios físicos, electrónicos o telefónicos la autorización para el uso de la información que reciba, en el marco de la finalidad propia de su objeto misional y en relación con su gestión general. Por ende Contraloría Distrital de Buenaventura reconoce que el habeas data o protección de datos personales es una extensión del derecho a la intimidad de tal modo que se realizan las acciones tendientes a proteger a los ciudadanos de manera permanente contra el abuso del poder informático; siendo tratada su información personal de forma tal, que su uso no afecte los derechos fundamentales respetando su dignidad y tomando como referente principal nuestra carta magna como es la Constitución Política de Colombia

La Entidad cuenta con los siguientes correos electrónicos de funcionarios para que la comunidad se puede contactar con facilidad.

Contactos a través de este medio:

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	NOMBRE	APELLIDO	DEPENDENCIA
agustonestupinan@contraloriabuenaventura.gov.co	Agustín	Estupiñan Estupiñan	Control Fiscal
aimerescarria@contraloriabuenaventura.gov.co	Aimer Eduardo	Escarria García	Responsabilidad Fiscal
carmenlorena@contraloriabuenaventura.gov.co	Carmen Lorena	Asprilla Quesada	Direccionamiento estratégico
carolvalencia@contraloriabuenaventura.gov.co	Carol Eliza	Valencia Ruiz	Control Fiscal
carolinaquintana@contraloriabuenaventura.gov.co	Carolina	Quintana Martínez	
contraloria@contraloriabuenaventura.gov.co	Contraloría Distrital	Buenaventura	Direccionamiento estratégico
dianasinisterra@contraloriabuenaventura.gov.co	Diana Beatriz	Sinisterra Viáfara	Control Fiscal
domingamontano@contraloriabuenaventura.gov.co	Dominga	Montaño Murillo	Tesorería
fredycastillo@contraloriabuenaventura.gov.co	Fredy	Castillo Vásquez	Control Fiscal
administrador@contraloriabuenaventura.gov.co	Jair	panameño valencia	Sistemas
joselobato@contraloriabuenaventura.gov.co	José Alfredo	Lobato Monsalve	Asesor
luiscuero@contraloriabuenaventura.gov.co	Luis Enrique	Cuero Mosquera	Control Fiscal
marcobarreto@contraloriabuenaventura.gov.co	Marco Antonio	Barreto Estupiñan	Control Fiscal
marlonlemos@contraloriabuenaventura.gov.co	Marlon Enrique	Lemos Prado	Control Fiscal
marytenorio@contraloriabuenaventura.gov.co	Mary Estella	Tenorio	Control Fiscal
myrianbonilla@contraloriabuenaventura.gov.co	Myrian	Bonilla Asprilla	Control Fiscal
nellymosquera@contraloriabuenaventura.gov.co	Nelly Mariela	Mosquera Landazury	Dirección Administrativa y Financiera
noracaicedo@contraloriabuenaventura.gov.co	Nora Idaly	Caicedo Perea	Secretaria de Despacho
nuriarascos@contraloriabuenaventura.gov.co	Nuria	Riascos Mosquera	Control Fiscal
sarlyangulo@contraloriabuenaventura.gov.co	Sarly yisela	Angulo Orobio	Tesorería
participacionciudadana@contraloriabuenaventura.gov.co	Suny Enith	Pandales Pretel	Participación ciudadana

talentohumano@contraloriabuenaventura.gov.co	Viviana	González vivas	Dirección Administrativa y Financiera
washingtoncustodio@contraloriabuenaventura.gov.co	Washington	Custodio	Asesor
responsabilidadfiscal@contraloriabuenaventura.gov.co	William	Rosero	Responsabilidad Fiscal
williantenorioa@contraloriabuenaventura.gov.co	William	tenorio	Sistemas
yanethvente@contraloriabuenaventura.gov.co	Yaneth	Vente Arboleda	Oficina de Control Interno

Redes Sociales: La Contraloría Distrital de Buenaventura cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:



Facebook: <https://es-es.facebook.com/public/Contraloria-Distrital-de-Buenaventura>



Twitter: <https://twitter.com/contradbtura?lang=es>



YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UC0YhUJHbtMXRJFp3fQhOmVw>

A través de estas redes sociales, los ciudadanos y partes interesadas podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información y eventos que la Contraloría Distrital de Buenaventura ofrece a sus usuarios.

Programa radial: Para fomentar promoción y divulgación de la participación ciudadana se dispone de un espacio de preguntas y participación en los programas de radio, en el que los ciudadanos pueden formular y despejar sus dudas frente a temas de control fiscal.

6.3 ESTRATEGIAS DE PROMOCION Y DIVULGACION DE PARTICIPACION CIUDADANA

6.3.1 Promoción Y Elección De Los Contralores Escolares De Las Instituciones Educativas Oficiales Del Distrito De Buenaventura.

En el Acuerdo No. 19 de 2012 se estableció que en cada una de las Instituciones Educativas Oficiales se crea la Contraloría Escolares. Así mismo establece que la finalidad de las Contralorías Escolares es servir de herramienta de apoyo al Control Fiscal encargadas de promover la democratización de la administración pública y la participación ciudadana en el control social fiscal y veedoras del buen uso de los bienes y recursos públicos de la Instituciones Educativas a la cual pertenece, además, de ser un mecanismo de promoción y fortalecimiento del control social en la gestión educativa y espacio de participación de los estudiantes para fomentar la transparencia en el manejo de los recursos públicos.

La Contraloría Distrital de Buenaventura acorde a lo establecido en el proyecto de los contralores escolares promueve la estrategia de la participación activa en el ejercicio del control fiscal; por lo cual acompaña permanentemente a la comunidad educativa en el ejercicio del control fiscal procurando fortalecer la participación como una herramienta que estimula la vigilancia y el control de las comunidades académicas frente al que hacer del Estado.

La Contraloría Distrital de Buenaventura a través de su proceso de Participación Ciudadana desarrollará campañas y capacitaciones para que los estudiantes en especial los contralores escolares se apropien del cuidado y conservación de los bienes y recursos y actividades estatales tales como recursos de los fondos de servicios educativos, restaurantes escolares, obras de infraestructura y presupuesto participativo desde esta perspectiva y pedagogía en los estamentos escolares la participación juvenil adquieren sentido de pertenencia dispuestos a defender lo público, la transparencia en la gestión administrativa y el buen uso de los recursos del Estado para así contribuir al logro de una mayor eficacia en la inversión de los recursos asignados a sus propios colegios.

La contraloría Distrital de Buenaventura para la presente vigencia realizará acompañamiento a las diferentes Instituciones Educativas en las actividades del

proceso y en el ejercicio de las funciones a desarrollar por cada uno de los contralores escolares.

6.3.2 Promoción De Los Contralores Sociales Y Veedurías Ciudadanas Del Distrito De Buenaventura.

La contraloría Distrital de Buenaventura viene construyendo un modelo de gestión transparente distrital sustentado en la participación ciudadana. En este proceso se ha logrado integrar a todos los actores y sectores de la comunidad mediante la promoción de los contralores sociales y veedurías ciudadanas facilitando espacio a la población no solo para que identifique sus problemas y necesidades sino también para plantear soluciones e intervenir en la toma de decisiones logrando así una nueva cultura y conducta ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

Mediante la conformación y promoción de los contralores sociales se cumple con el derecho y el deber que tienen los ciudadanos, garantizados por la Constitución Política y diferentes leyes de Colombia, de ejercer el seguimiento, monitoreo y control de la administración pública, para prevenir y combatir la corrupción, asegurar la transparencia y proteger el bien común. Razón por el cual esta entidad mediante su plan de acción de participación ciudadana propende por capacitar a los contralores sociales brindándoles herramientas que les permita realizar mejor sus tareas de veedores ciudadanos como función principal el control y monitoreo de los programas, planes y proyectos, establecidos en el plan de desarrollo tanto del nivel nacional como distrital sujeto de control social y fiscal.

En general la conformación de veedurías ciudadanas conlleva activamente a participar en la vigilancia y control de las acciones de las diferentes entidades del Estado, mejorando la credibilidad y confianza de la sociedad en la administración pública, así como la percepción acerca de la corrupción en los programas de las instituciones gubernamentales. De este modo el trabajo articulado de nuestra entidad con los contralores sociales y demás veeduría ciudadanas se reflejará en los aportes de eficiencia y transparencia en la ejecución de los planes y programas y proyectos del gobierno.

6.3.3 AUDIENCIAS PÚBLICAS

La audiencia pública es un mecanismo o una instancia de participación. La Ley 489 de 1998, sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, establece algunos parámetros para que usted como ciudadano exprese su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos.

Éste surge como un mecanismo que permite recibir denuncias y quejas de la comunidad sobre el uso de los recursos públicos, y a la vez las entidades estatales le rinden cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.

La entidad coordinadora diferentes audiencias públicas para tener interacción y mantener informado a la comunidad y los grupos que representan la sociedad civil de nuestro distrito de todas las acciones realizadas en el ejercicio del control fiscal.

6.3.4 Atención de Peticiones, Denuncias, Quejas y Reclamos

La Contraloría Distrital de Buenaventura, viene cumpliendo con el proceso de participación ciudadana dando trámite y análisis de las Peticiones, Denuncias, Quejas y Reclamos, sinergias con las demás áreas de la entidad.

Los trámites a los diferentes derechos de petición se realizan conforme al procedimiento interno de atención los requerimientos del proceso de participación ciudadana y de conformidad con lo previsto en la Ley 1755 de 2016 y el decreto 1166 de 2016.

Corresponde al profesional especializado de participación ciudadana, hacer el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias trasladadas a las diferentes áreas de la contraloría, así como realizar los informes semestrales de las peticiones.

Con el fin de obtener la percepción de la comunidad frente a la labor de la entidad, se realizan encuestas de satisfacción al cliente frente a la atención y resolución de las PQDR, con el fin de medir la satisfacción del cliente que permita generar acciones de mejora continua en la atención a la ciudadanía frente al quehacer misional de la entidad.

6.3.5 Plan Institucional de Capacitaciones Externas.

En cumplimiento del plan estratégico 2016-2019 se adopta el plan de acción capacitación externo, como una política y estrategia orientadora para facilitar los programas de formación y capacitación con su respectiva promoción y socialización con miras a contribuir al fortalecimiento de los conocimientos y competencias funcionales de los servidores públicos y sujetos de control del distrito con fundamento en la Constitución Política de Colombia y de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la ley 1416 de 2010 que reza “Las Contralorías Territoriales destinarán como mínimo el dos por ciento (2%) de su presupuesto para capacitación de sus funcionarios y sujetos de control”; así como las demás normas vigentes que reglamenten los procesos de capacitación de las entidades públicas.

De esta manera, la capacitación se convierte en un tema fundamental para los sujetos de control y organizaciones civiles en aras de mejorar la prestación de servicios a favor del distrito lo que implica un beneficio para la comunidad en general, reflejada en un buena gestión pública e inversión de los recursos públicos de manera óptima conforme a los planes de desarrollo.

6.3.6 Lineamientos Generales de Comunicación

El plan de comunicación de la Contraloría Distrital de Buenaventura, como proceso estratégico, está dirigido a generar un enfoque compartido sobre la ejecución y cumplimiento del plan estratégico 2016-2019.

La comunicación como eje organizacional estratégico y transversal esta direccionado al posicionamiento de la buena imagen de la entidad.

La entidad propende por mantener informado de su actuar a toda la comunidad, respondiendo así a los criterios de publicidad, transparencia, mediante el uso de un lenguaje claro y comprensible.

El portavoz principal ente los medios de comunicación será la contralora distrital de Buenaventura quien autorizará a los servidores públicos cuando sea el caso apoyo técnico y específicos en los diferentes temas.

La comunicación de la entidad será ágil y fluida desde los procesos internos hacia todos los clientes de manera que cada área tendrá el deber de realizar entrega

periódica de la información permanente que deba ser difundida por los diferentes canales de comunicación con que cuenta la entidad.

La comunicación difundida debe ser oportuna y confiable, por lo tanto, ninguna pieza gráfica o publicación podrá ser divulgada sin el visto bueno de la contralora Distrital de Buenaventura.

La información que se socialice sobre la gestión de la entidad a través de los diferentes medios de comunicación se publicará con la autorización de la contralora distrital de Buenaventura.

El informe de rendición de cuenta se estructurará conforme la metodología aplicadas a las entidades públicas.

La Contraloría Distrital de Buenaventura mantendrá informada periódicamente a los clientes internos y externos de la gestión mediante boletines de prensa, entrevistas con los medios, foros, conversatorios, audiencias públicas en general.

6.3.7. Afianzamiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

La Contraloría Distrital de Buenaventura conocedora de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se incluye la rendición de cuentas e su gestión. Su inserción en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se da cumplimiento a la ley de transparencia en el accionar del Distrito de Buenaventura y se recupera la confianza en las instituciones públicas.

De acuerdo al componente que integra la estrategia del Servicio al Ciudadano, se programan y se realizan una secuencia de actividades a desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

La Contraloría Distrital de Buenaventura propende por difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad como es el Procedimientos de atención de



peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad y así mismo midiendo la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

En este sentido es imperante poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible y por los diferentes canales de atención la disposición de información actualizada que permitan la participación ciudadana.



7. PLAN DE PROMOCION Y DIVULGACION DE PARTICIPACION CIUDADANA

ACTIVIDADES	CANAL DE DIVULGACION	DIRIGIDO A	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLES	META
Promover la participación de los contralores escolares en las instituciones educativas del Distrito de Buenaventura.	Redes sociales institucionales, Internet, Invitaciones personalizadas, correos electrónicos masivos.	Contralores escolares	Actividades ejecutadas/ Actividades programadas	De acuerdo con el cronograma del plan de acción de capacitaciones externas	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana	100%
Capacitar y acompañar a las instituciones educativas en el ejercicio de las funciones de las contralorías escolares.	Redes sociales institucionales, Internet, Invitaciones personalizadas, correos electrónicos masivos.	instituciones educativas	Actividades ejecutadas/ Actividades programadas	De acuerdo con el cronograma del plan de gestión de participación ciudadana	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana	100%
Promover la participación de los contralores sociales y demás veedurías ciudadanas del Distrito de Buenaventura.	Redes sociales institucionales, Internet, Invitaciones personalizadas, correos electrónicos masivos, medios de comunicación	Contralores sociales y demás veedurías ciudadanas y organizaciones civiles	Actividades ejecutadas/ Actividades programadas	De acuerdo con el cronograma del plan de gestión de participación ciudadana y de capacitaciones	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana	100%
Realizar capacitaciones para el fortalecimiento de los contralores sociales y demás veedurías ciudadanas	Redes sociales institucionales, Internet, Invitaciones personalizadas, correos electrónicos masivos, medios de comunicación	Contralores sociales y demás veedurías ciudadanas, organizaciones civiles	Actividades ejecutadas/ Actividades programadas	De acuerdo con el cronograma del plan de gestión de participación ciudadana y de capacitaciones	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana	100%

Promoción y divulgación de las actividades de Rendición de Cuentas y su Audiencia Pública.	Redes sociales institucionales, Internet, Invitaciones personalizadas, correos electrónicos masivos, medios de comunicación.	A toda la ciudadanía del Distrito de Buenaventura	Actividades ejecutadas/ Actividades programadas	De acuerdo con el cronograma del plan de gestión de participación ciudadana.	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana.	100%
Promover convenios con la sociedad civil con el fin de fortalecer el control fiscal	Redes sociales institucionales, Internet, Invitaciones personalizadas, correos electrónicos masivos, medios de comunicación	Organizaciones civiles y entidades gubernamentales	convenios suscritos	De acuerdo con el cronograma del plan de gestión de participación ciudadana	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana	100%
Realización de audiencias públicas: rendición de cuentas foros, conversatorios, seminarios, talleres	Redes sociales institucionales, Internet, Invitaciones personalizadas, correos electrónicos masivos, medios de comunicación	Organizaciones civiles y entidades gubernamentales	Actividades ejecutadas/Actividades programadas	De acuerdo con el cronograma del plan de gestión de participación ciudadana	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana	100%
Publicar y divulgar a través de boletines de prensa temas de interés relacionados con información relevante de la entidad	página web, medios de comunicación radial y tv	A toda la ciudadanía del Distrito de Buenaventura	Actividades ejecutadas/Actividades programadas	Cada vez que se deban emitir	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana	100%

Publicar resultados de gestión de la Entidad	página web, medios de comunicación masivos,	A toda la ciudadanía del Distrito de Buenaventura		Anual	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana	100%
Publicar material en la página WEB que le permita a la ciudadanía conocer el portafolio de trámites y Servicios de la entidad.	Página web, medios de comunicación radial y tv	A toda la ciudadanía del Distrito de Buenaventura	N° de trámites y servicios publicados en página web	Permanentemente	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana	100%
Atender los QPDR que lleguen a la entidad en los términos previstos en la Ley	E-mail, personalmente en ventanilla única, correo certificado, pagina web, cartelera	A toda la ciudadanía del Distrito de Buenaventura	N° DE QPDR Atendidas/N° de QPDR Radicados	Permanentemente	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana y demás áreas que le sean asignados	100%
Realizar programas radiales y de TV con temas relacionados a la misión de la entidad.	Radio y Televisión	A toda la ciudadanía del Distrito de Buenaventura	N° de programa emitidos	Cada vez que se deban emitir	Contralora Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana	100%

Promover y divulgar los canales de comunicación de la entidad	Todos los canales de divulgación con que cuenta la entidad	A toda la ciudadanía del Distrito de Buenaventura	N° de actividades realizadas	Permanentemente	Contraloría Distrital y Dirección operativa de control Fiscal-profesional especializada de participación ciudadana	100%
---	--	---	------------------------------	-----------------	--	------