

Saludo de bienvenida

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

DIMENSIÓN 3 – GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO (Actualizado MIPG vs_5_2023)

Dimensión importante en el ciclo PHVA, en esta dimensión empezamos a HACER.

Las entidades deben estar preparadas tanto para mejorar su gestión interna como su gestión de atención al ciudadano.



Dimensión 3 Gestión con Valores para el Resultado

Operación del MIPG en el marco del ciclo PHVA



Política de Servicio al Ciudadano

Objetivo: Garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

La gestión del servicio al ciudadano no es una tarea exclusiva del área de atención al ciudadano.

El **servicio al ciudadano es una labor integral** que requiere de la articulación entre las dependencias, compromiso de la alta dirección y gestión de recursos.

CRITERIOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Pautas generales

El buen servicio va más allá de responder a la solicitud de un ciudadano. Debe satisfacer al usuario, lo que implica reconocer y comprender las necesidades de él. El ciudadano es quien certifica la calidad de la atención recibida, cuando percibe:

- ✚ **Trato digno** que reconoce sus derechos como ciudadano.
- ✚ **Atención diligente** a sus necesidades, sin distinción.
- ✚ **Plazos claramente definidos** para obtener respuesta a sus necesidades.
- ✚ **Respuestas que satisfacen** sus necesidades y expectativas.



BENEFICIOS DE PRESTAR UN EXCELENTE SERVICIO AL CIUDADANO

Todas las acciones que se realicen bajo los lineamientos de un buen servicio al ciudadano generarán para las entidades:

- ✚ Establecimiento de una **cultura del buen servicio**.
- ✚ **Posicionamiento de la imagen** de la institución.
- ✚ Apropiación de la **calidad en el servicio**.
- ✚ Oportunidades de **mejora continua**.
- ✚ Aumento de la **credibilidad** institucional.

PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Atender a las consultas con respuestas sencillas, concisas, oportunas y veraces, en **lenguaje claro**, evitando tecnicismos y legalismos.
- Mantener una **comunicación asertiva**, que permita darle un adecuado manejo a la interacción.
- Escuchar al ciudadano** y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Mantener siempre una **actitud de servicio**: no se trata tanto de **pensar** en el ciudadano sino **como el ciudadano**.
- Comprometerse** únicamente con lo que **pueda cumplir**.
- Cuidar el **tono de la voz**: Muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- No tutear** ni utilizar expresiones de confianza inapropiada, como "mi amor", "reina", "corazón", "papi", "mami", entre otras.
- Evitar** que el ciudadano se dirija al servidor público con **títulos que denoten jerarquía** (doctor, doctora, etc.). Esto es una barrera del lenguaje que distancia y establece desigualdad con el ciudadano.
- No utilizar frases ofensivas y/o **discriminatorias**.

PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ❖ No usar palabras **abreviadas ni siglas**.
- ❖ En redes sociales, evitar el envío de varios mensajes cortos, es mejor enviar un **bloque de información** en un solo mensaje. Se recomiendan párrafos de máximo 7 renglones. (Si el mensaje es muy largo, dividirlo en varios bloques).
- ❖ En medios escritos, evitar el uso de **mayúsculas sostenidas** y signos de admiración (!), pues denota agresividad.



Durante la atención

- ❖ Evitar las **respuestas cortantes** del tipo "Sí" o "No", pues se pueden interpretar como frías y de afán.
- ❖ En medios escritos, **evitar errores ortográficos y de puntuación**. Utilizar el punto y la coma con moderación: Una coma mal puesta puede cambiar el sentido de una oración y el exceso de puntos puede dificultar la lectura y comprensión. De no estar seguros de la ortografía, se sugiere **escribir los mensajes en una hoja de Word** y hacer uso del corrector ortográfico antes de enviar la información.
- ❖ Revisar la redacción antes de enviar una respuesta por medio escrito. Se recomienda leerlo en voz alta, para identificar **posibles errores**.
- ❖ No suministrar información de **carácter personal**.



PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Finalización de la atención

Asegurarse de que el ciudadano comprendió la respuesta dada. En caso de que no, expresar o redactar de manera tal que la respuesta sea más clara para el ciudadano.



Indagar si el ciudadano requiere alguna otra información adicional.

En caso de que sí, responder la nueva solicitud.



Despedirse de manera formal.

Invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de percepción.

PAUTAS DE CONDUCTA

En caso de que se presenten en la entidad para la cual prestamos el servicio, infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, personas de talla baja, adultos mayores y personas en situación de debilidad manifiesta, el servidor público deberá **priorizar la atención**, brindando la autoridad para que puedan obviar las filas y conseguir lugares de espera con los mínimos de comodidad, de acuerdo con la situación del ciudadano.



SITUACIONES POSIBLES POR TIPO DE CIUDADANO

PAUTAS DE CONDUCTA

Ciudadano molesto

-  Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo o leerlo atentamente, **reconocer su enojo** y hacerle entender que es muy importante comprender la situación por la que puede estar pasando.
-  **No entablar una discusión** con el ciudadano ni permitir que su manera de comunicarse haga variar la actitud de servicio.
-  **No apurar** al ciudadano. Se debe dejar que el ciudadano descargue su enojo, en algún punto parará y, si es el caso, reconocerá que pudo haber cometido un error durante la conversación.
-  Mantener la **calma** ante la forma de comportamiento que pueda tener el ciudadano. Evitar calificar el estado de ánimo del ciudadano y **no pedirle que se calme**.
-  No tomar la situación como algo personal: La ciudadanía se **queja de un servicio**, no de la persona.
-  Dar **alternativas de solución**, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

SITUACIONES POSIBLES POR TIPO DE CIUDADANO

PAUTAS DE CONDUCTA

Ciudadano molesto

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo o leerlo atentamente, **reconocer su enojo** y hacerle entender que es muy importante comprender la situación por la que puede estar pasando.
- No entablar una discusión** con el ciudadano ni permitir que su manera de comunicarse haga variar la actitud de servicio.
- No apurar** al ciudadano. Se debe dejar que el ciudadano descargue su enojo, en algún punto parará y, si es el caso, reconocerá que pudo haber cometido un error durante la conversación.
- Mantener la **calma** ante la forma de comportamiento que pueda tener el ciudadano.
- Evitar calificar el estado de ánimo del ciudadano y **no pedirle que se calme**.
- No tomar la situación como algo personal: La ciudadanía se **queja de un servicio**, no de la persona.
- Dar **alternativas de solución**, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.



SITUACIONES POSIBLES POR TIPO DE CIUDADANO

PAUTAS DE CONDUCTA

Ciudadano Coqueto

- Evitar hacer bromas con el ciudadano.
- Responder **conciso y preciso** el requerimiento.
- Ignorar** la adulación o los comentarios de doble sentido y continuar con la atención del requerimiento.
- En última instancia, **señalar que sabe lo que está sucediendo** y sugerir continuar con la atención del requerimiento.



Ciudadano Conversador

- Ser siempre **amable y cortés**.
- Demostrar **disposición** a escuchar sus necesidades y requerimientos.
- Liderar** la conversación.
- Tratar de **no ser cortante** con el ciudadano y ser muy sutil al retomar la conversación.
- Hacer **preguntas directas** para dar solución a requerimientos.



Atención a reclamos

PAUTAS GENERALES

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

Escuchar con atención y **sin interrumpir** al ciudadano.

Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una **comprensión exacta del problema** y de lo que el ciudadano está solicitando.

Explicar en primera instancia lo que **puede hacer** y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que **no puede hacer**.

Poner de inmediato en **ejecución** la solución ofrecida.

Tener en cuenta los **tiempos establecidos para responder**, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó **satisfecho con la solución**.



PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Finalización de la atención

Asegurarse de que el ciudadano comprendió la respuesta dada. En caso de que no, expresar o redactar de manera tal que la respuesta sea más clara para el ciudadano.



Indagar si el ciudadano requiere alguna otra información adicional.

En caso de que sí, responder la nueva solicitud.



Despedirse de manera formal.

Invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de percepción.

“No es todo llanto una
queja y toda queja una
acusación?”



Friedrich Nietzsche

Peticiones,
quejas, reclamos,
sugerencias
y
denuncias.



<https://www.youtube.com/watch?v=y7dLdy6rKbk>

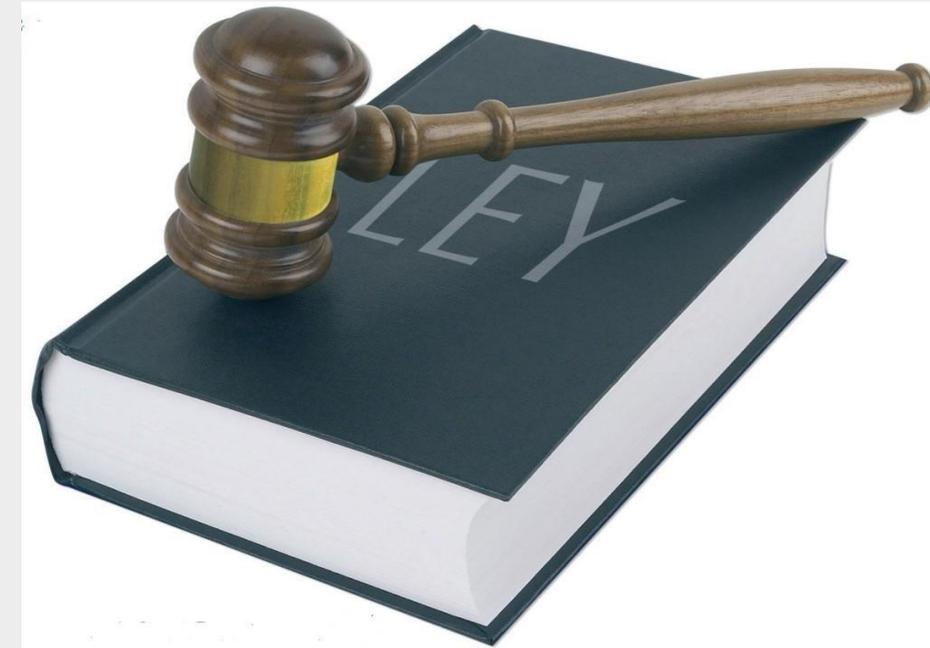
Que es y como funciona un sistema de PQRSD

Gracias a la Constitución Política Art. 23-74 y a la Ley 1755 de 2015, se tiene derecho a hacer peticiones y a recibir una respuesta rápida y completa.



Normatividad

- ❖ Constitución Política de Colombia 1991.
- ❖ Ley 5 de 1992.
- ❖ Ley 190 de 1995.
- ❖ Decreto 2150 de 1995.
- ❖ Ley 961 de 2005.
- ❖ Decreto 2623 de 2009.
- ❖ Ley 1474 de 2011.
- ❖ Ley 1437 de 2011.
- ❖ Decreto 019 de 2012.
- ❖ Ley 1712 de 2014.
- ❖ Decreto 103 de 2015.
- ❖ **Ley 1755 de 2015.**
- ❖ Decreto 1166 de 2016.
- ❖ Ley 1952 de 2019.



Tener en cuenta al momento de emitir respuesta

Art 14 ley 1755: La petición deberá resolverse dentro de los **15** días siguientes a su recepción

Tipo de petición	Tiempo
Documentos e información	10 días
Copias de documentos	3 días
Consulta	30 días
Peticiones entre autoridades.	10 días
Funcionario sin competencia.	Verbal – inmediato Escrito 5 días
Peticiones de congresistas	5 días



Derecho de Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona de hacer **peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio**, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades **implica el ejercicio del derecho de petición** consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Modalidades del Derecho de Petición

Petición: Requerimiento de interés general o particular, solicitando reconocimiento de un derecho, intervención de una dependencia, resolución de una situación jurídica o prestación de un servicio.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento e insatisfacción que formula una persona con relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad respecto a un producto o servicio. Por ejemplo, retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios, sin que ello implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público; es decir, que el hecho generador del reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.

Dirección de Capacitación

TIEMPO LEGAL DE RESPUESTA: 15 DÍAS HÁBILES.

Modalidades del Derecho de Petición

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético - profesional. Es necesario que se **indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.**

Felicitación: Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio.

Recurso: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto a la respuesta dada por la Gobernación del Valle del Cauca, frente a una petición o queja, expresada ante la entidad, para que esta misma aclare, modifique o revoque dicha decisión.

Modalidades del Derecho de Petición

Consulta: Es un requerimiento en el cual se eleva una consulta a la entidad con relación a las materias a su cargo. Son casos específicos que requieren análisis y emisión de conceptos propios de las dependencias de las entidades.

TIEMPO LEGAL DE RESPUESTA: 30 DÍAS HÁBILES.

Petición de documentos e información pública: Es una solicitud de acceso a información y a documentos públicos.

Petición entre autoridades: Es una solicitud que se hace entre entidades públicas, ya sea de información o de documentos. Ejemplo: Asamblea, CVC, Alcaldías, Ministerios, entre otras.

TIEMPO LEGAL DE RESPUESTA: 10 DÍAS HÁBILES.

Solicitud del congreso: Es un requerimiento proveniente del Senado o de la Cámara de Representantes.

TIEMPO LEGAL DE RESPUESTA: 5 DÍAS HÁBILES.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSDF

Son los canales establecidos por las entidades, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden presentar PQRSDF, sobre temas de competencia para las entidades así:

Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por las entidades a través de los cuales pueden formular su PQRSDF

- Formularios electrónicos dispuestos en la página WEB de la entidad.
- Chat institucional disponible en espacio virtual de la entidad.
- Email designado para la atención de derechos de petición de información de la entidad.
- Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de:
 - Correo postal.
 - Correo electrónico.
 - Radicación personal.
 - Buzón de sugerencias.
 - Fax.

Canal Presencial: Permite el contacto directo con el grupo de servicio al ciudadano institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a PQRSDF, o recibir las mismas de **manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.**

Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular PQRSDF, serán recepcionadas para dar el trámite pertinente (radicación si es necesario).

TRASLADO POR COMPETENCIA

Pautas generales:

Cuando a un servidor público se le asigna una solicitud que no es competencia de la entidad, este debe informar al usuario dentro de **los cinco (5) días hábiles** siguientes a la recepción y dentro del mismo término remitirá la petición a la autoridad competente, enviando copia del oficio remisorio al peticionario, o en caso de no existir entidad competente, así se le informará.



IMPORTANTE: Un traslado por competencia es una remisión que la entidad hace a **otras entidades** (no dependencias de la misma entidad, lo cual sería una reasignación).

¿QUÉ SE ENTIENDE POR DESISTIMIENTO?

El desistimiento tácito es terminar un proceso, por cuanto el usuario no entregó los documentos o no cumplió con los requisitos exigidos, estos se requieren para dar una respuesta de fondo, aunque se le informó sobre el plazo para entregarlos, el usuario no cumplió con la entrega de los mismos en el tiempo establecido.



Petición de información pública

Pautas generales

Se debe responder al usuario dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a la recepción.

Si no se responde en término, opera el Silencio Administrativo Positivo y se debe entregar la información **tres (3) días hábiles** siguientes al vencimiento del término.



Peticiones Análogas

Pautas generales

Cuando se reciben **más de diez (10) peticiones** idénticas sobre el mismo objeto relacionado con información, interés general o consultas, se deberá proyectar una única respuesta, remitirla a todos los peticionarios, publicarla en un diario de amplia circulación y en la página web de la entidad.



Peticiones Reiterativas

Pautas generales

Cuando se recibe una misma petición que ya ha sido resuelta, la dependencia puede remitirse a respuestas anteriores para responder al usuario.

Con excepción de derechos imprescriptibles, que se pueden solicitar en cualquier tiempo.



RESPUESTA NEGATIVA

Pautas generales

Cuando se niegue una solicitud, las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero **ofreciendo todas las explicaciones necesarias** para que el ciudadano comprenda la razón.

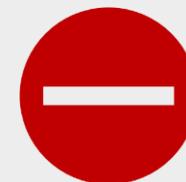


Hay dos tipos de respuestas negativas:



Relacionada con una **solicitud de acceso a información pública**. La negativa tiene que tener fundamento jurídico.

Nota: El ciudadano tiene derecho al recurso de insistencia. En este caso, un juez administrativo es quien define si se le otorga acceso o no.



Frente a un **producto o servicio**.

Pautas generales

Explicar con claridad **y sin tecnicismos** los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

Dar **alternativas** que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

Asegurarse de que la respuesta para el ciudadano **es comprensible**, es importante que queden claros los motivos que la sustentan y



Atención a reclamos

PAUTAS GENERALES

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

Escuchar con atención y **sin interrumpir** al ciudadano.

Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una **comprensión exacta del problema** y de lo que el ciudadano está solicitando.

Explicar en primera instancia lo que **puede hacer** y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que **no puede hacer**.

Poner de inmediato en **ejecución** la solución ofrecida.

Tener en cuenta los **tiempos establecidos para responder**, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó **satisfecho con la solución**.



CONTENIDO DE LAS PETICIONES.

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.



LA GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO CONSTA DE 4 FASES



PLANIFICACIÓN

EVALUACIÓN

Rendición de Cuentas

Objetivos de Gobierno

Diseño Organizativo

Situación Fiscal

Programas

Situación Social 1

Situación Social 2

Productos (Diseño)

Cambio Social – Valor Público

Metas de Producción

PRESUPUESTO

Efectos Impactos

Consumo Productos

Procesos Productivos

Inversión Recursos

- I- Planificación
- II- Presupuesto y Gestión Financiera Pública
- III- Gestión de Programas y Proyectos
- IV- Seguimiento y Evaluación.

EJECUCIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

Dirección de Capacitación



¿Cómo formular la estrategia de Participación Ciudadana?



1-Identifique los ciudadanos y los temas de mayor interés



4-Incluya acciones transversales

Incluya acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía



2-Identifique con sus áreas misionales potenciales espacios de participación



5-Defina recursos humanos, presupuestales y materiales



3-Defina canales y actividades Defina claramente las actividades que va a adelantar para integrar al ciudadano en la gestión pública



6-Establezca metas e indicadores



7-Consolide, analice y divulgue: Establezca mecanismos y herramientas

• **En el diagnóstico.** Identifique las necesidades requeridas por los ciudadanos para la garantía de sus derechos o para la priorización de las mismas. Esto le va a permitir a su entidad orientar el objetivo de la formulación de su política, plan o proyecto.

• **En la formulación de planes, programas, políticas o normas que vaya a realizar durante el año.** Si va a expedir una resolución o proyecto de decreto que afecte al público, recuerde incorporar a la ciudadanía dándole a conocer con anterioridad, convocando a los interesados a intervenir, e incorporando las mejoras que tengan lugar de acuerdo a los comentarios recibidos.

• **En la ejecución de políticas o programas o solución de problemas.** - Convoque a la ciudadanía a participar en la construcción de soluciones a las problemáticas de la entidad. Recuerden que muchas veces los beneficiarios de nuestros servicios son los que pueden ayudar a encontrar soluciones a las dificultades de los mismos. No dude en incluir en su Plan, actividades que permitan a los ciudadanos intervenir con sus ideas o incluso apoyar a la entidad en la identificación y solución de problemas.

• **En el Control y evaluación.** - Invite al ciudadano a hacer seguimiento, evaluación y control a su gestión. Cree canales para que la ciudadanía de manera permanente opine sobre los resultados y manifieste su interés en hacer control social sobre los resultados e impacto de los mismos.

Recuerde

- El ciudadano no sólo está para ejercer control a la gestión, sino que tiene el derecho constitucional de incidir en todo el ciclo de la gestión pública, por lo cuál en su planeación debe definir claramente las actividades que va adelantar para incorporar al ciudadano.

- Así su entidad no atienda ciudadanos de forma directa, toda persona tiene derecho de intervenir o participar en los asuntos de la entidad.

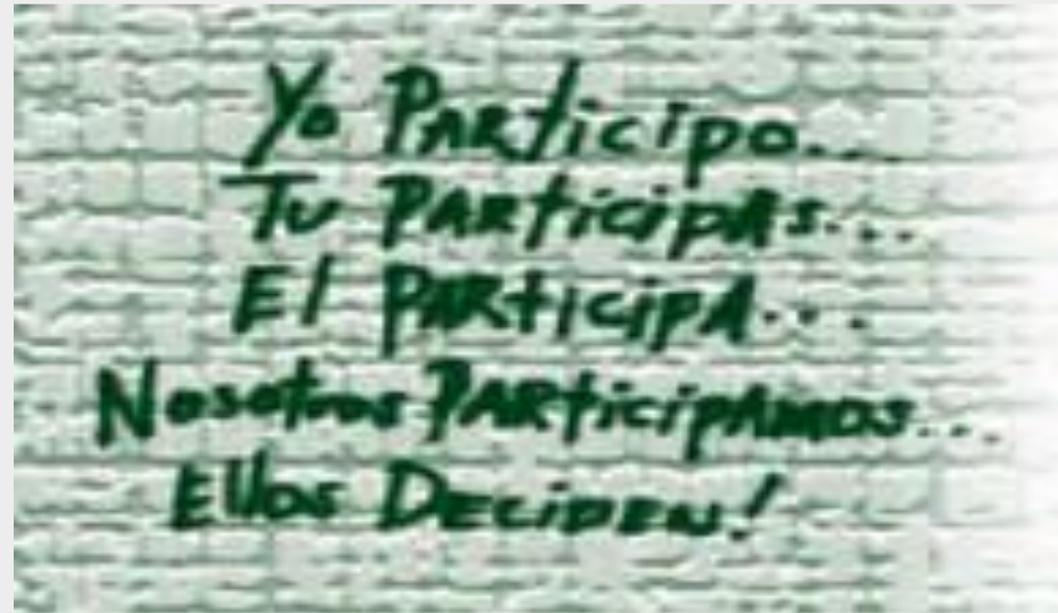
- No vea a la participación ciudadana como algo ajeno a su gestión, tenga presente que somos entidades públicas y como tales nos debemos a eso: al público



EJERCICIO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Conforme grupos máximo de 5 personas.

¿Qué sienten cuando leen el siguiente grafiti?



EJERCICIO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Contesten las siguientes preguntas:

1. ¿Qué opinan sobre la Participación Ciudadana en el Control Social del Estado?
2. Justifique su respuesta contando una experiencia (vivida o conocida).

- 1) El que se mete de Cristo... sale crucificado.
- 2) Una sola golondrina, no hace verano.
- 3) La unión hace la fuerza.
- 4) En boca cerrada no entran moscas.
- 5) ¡El que no llora... no mama!
- 6) Del dicho al hecho... hay mucho trecho.
- 7) El que no arriesga un huevo, no saca un pollo.
- 8) Hoy por mí, mañana por ti.
- 9) Más vale prevenir, que tener que lamentar.
- 10) Mucho tilín tilín y nada de paletas.

Seleccionen el refrán que mejor representa su opinión

Dirección de Capacitación

Objetivos del control social

El control social va más allá de la fiscalización de los actos y resultados de la administración porque está presente en las diversas posibilidades de la participación social, desde la formulación hasta la aplicación de las políticas públicas.

El control social busca la garantía de la realización de los fines del Estado, pero de forma concreta, la Ley 1757 de 2015 señala los siguientes objetivos:

- Fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano.
- Contribuir a mejorar la gestión pública desde el punto de vista de su eficiencia, su eficacia y su transparencia.
- Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos.
- Fortalecer la participación ciudadana para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.

Objetivos del control social

El control social no sólo observa las posibles desviaciones a los acuerdos sociales (corrupción), sino el cumplimiento de los términos del acuerdo social, es decir, la satisfacción de las necesidades básicas, la redistribución y ejercicio equilibrado del poder, los procedimientos democráticos, la asignación transparente de recursos, el respeto por la normatividad y el control de la discrecionalidad de la administración a través de decisiones visibles y legítimas más que legales, etc.



Objetivos del control social

La corresponsabilidad evidencia cómo lo público, lo privado, lo estatal y lo gubernamental se deben armonizar como un sistema de gestión que favorece la responsabilidad compartida.

Control social debe ampliarse y aplicarse a todos los ciudadanos que han sido elegidos como voceros para representar los intereses de la comunidad.

Por ejemplo, los dignatarios de las juntas de acción comunal, los vocales de control de los servicios públicos domiciliarios, los comités de veeduría, las asociaciones de usuarios en salud, etc. Desde esta óptica, los ciudadanos son corresponsables del ejercicio y del desarrollo de lo público.

En ningún momento esto debe significar que el Estado abandona sus tareas públicas, ni que los ciudadanos tienen vía libre para realizar lo que deseen.



VEEDURÍA CIUDADANA

USTED, COLOMBIANO, PUEDE EJERCER
VIGILANCIA SOBRE LA GESTIÓN PÚBLICA

https://www.youtube.com/watch?v=c0vEWW_QeKY



Pais

INSTANCIAS DONDE SE PUEDEN REALIZAR DENUNCIAS CIUDADANAS.



Corrupción,
Implementación del
acuerdo de paz,
Proceso electoral



- Conductas o hechos que indiquen un manejo irregular de los fondos o bienes públicos a nivel nacional
- Faltas administrativas o infracciones disciplinarias
- Actos de corrupción en los que participe personal de la administración del Estado.



Una denuncia es un aviso escrito o verbal sobre conductas o hechos que puedan indicar un manejo irregular de fondos o bienes públicos. La Auditoría General de la República permite presentar denuncias de manera verbal, escrita, anónima.



los ciudadanos pueden denunciar cualquier delito, incluyendo hechos de corrupción, de manera verbal, escrita o por medios técnicos. Las denuncias pueden ser anónimas.



las acciones u omisiones de instituciones públicas o servidores públicos que vulneren los derechos humanos o colectivos de los ciudadanos



- Irregularidades en el ejercicio de las funciones administrativas municipales.
- Conductas irregulares de los servidores públicos.

Pasos para el control social

Si bien un ciudadano puede ejercer su derecho a controlar la gestión pública sin necesidad de organizarse, las veedurías ciudadanas, en el marco de la institucionalidad, reciben apoyos específicos para desarrollar el ejercicio del control social.

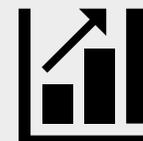
Ciudadanos, organizaciones sociales, líderes comunitarios, veedurías ciudadanas y servidores públicos, busca apoyar y orientar de forma sistemática y organizada el ejercicio de esta práctica democrática.



Paso 1: Definir el objeto de vigilancia de la veeduría ciudadana.



Paso 4: Formulación y seguimiento del plan de trabajo



Paso 7: Elaborar el informe de veeduría.



Paso 2: Convocar a la comunidad



Paso 5: Establecer criterios de evaluación



Paso 8: Adelantar al seguimiento al informe de veeduría



Paso 3: Conformación de la veeduría ciudadana.



Paso 6: Recoger y analizar la información obtenida

Dirección de Capacitación

Pasos para el control social

PASO 1 De acuerdo con la **Ley 1757 de 2015**, artículo 61, el control social tiene por objeto el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas y de la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas. Así mismo, establece que la ciudadanía podrá desarrollar el control social a las políticas públicas y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente. correcta utilización de los recursos y bienes públicos.

La Ley 850 de 2003 señala sobre el objeto de vigilancia de las veedurías ciudadanas, mediante los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, y publicidad” (art.4).

Por lo tanto las veedurías deberán identificar un plan, programa o proyecto que esté en ejecución o próximo a ejecutarse, con recursos públicos, o la prestación de un servicio público que puede ser ejecutada por las entidades estatales, privadas, organizaciones no gubernamentales.

Para definir correctamente el objeto de vigilancia:

1. Identifique un tema concreto y describa el problema o situación sobre la cual tiene interés para realizar la veeduría.
2. Identifique del plan, programa, proyecto , servicio o contrato a través del cual se atiende el tema o problema de interés
3. Identifique el territorio y la población beneficiara del plan, programa, proyecto, servicio o contrato
4. Finalmente formule su objeto de vigilancia de forma concreta y con la mayor especificidad posible.

Dirección de Capacitación

Pasos para el control social

Paso 2: Convocar a la comunidad

Para convocar a la comunidad se deben implementar diferentes medios y canales, a partir de las personas que se identifiquen como interesadas o afectadas por la situación o tema que se configuró como objeto de control social. Es así como la prensa, la radio comunitaria, las redes sociales, los volantes, boletines, etc., pueden ser utilizados para convocar a la comunidad.

Paso 3: Conformación de la veeduría ciudadana

Una veeduría puede estar conformada por los ciudadanos en forma plural, es decir, con mínimo dos ciudadanos, o a través de organizaciones civiles como:

organizaciones comunitarias, organizaciones profesionales, organizaciones juveniles, organizaciones sindicales, organizaciones benéficas, organizaciones de utilidad común. **Duración de la veeduría:** está relacionada con el objeto por vigilar, así esta debe durar como mínimo el mismo tiempo que dure el programa, proyecto, obra, etc., a la cual se le va a hacer control social. Por otra parte, aquellos ciudadanos que ejerzan control social podrán realizar alianzas con organizaciones no gubernamentales, fundaciones, universidades, gremios empresariales, medios de comunicación y entidades afines para fortalecer su ejercicio, darle continuidad y obtener apoyo financiero, operativo y logístico.

Paso 4: Formulación y seguimiento del plan de trabajo

Para desarrollar la labor de la veeduría, debe formularse un plan de trabajo que identifique las actividades a realizar para cumplir cada paso, y organice grupos de trabajo según las necesidades identificadas, que contenga las fechas y los responsables en la ejecución de las diferentes tareas.

Dirección de Capacitación

Pasos para el control social

Paso 5: Establecer criterios de evaluación

- Verificar si se cumplió lo planeado en lo relacionado con impactos, objetivos, actividades, tiempos y recursos.
- Identificar los indicadores o metas del plan, programa o proyecto objeto de la veeduría, para establecer si se logran o hay retrasos.

Paso 6: Recoger y analizar la información obtenida

Consiste en la selección, el análisis, la interpretación y el estudio de la información obtenida de las fuentes institucionales, no institucionales y de fuentes directas. Una vez que el grupo de veeduría ciudadana ha recopilado la información, el paso siguiente es su revisión y análisis. Con el fin de que el grupo pueda comprender la totalidad de la información relacionada con su objeto de veeduría ciudadana, el análisis debe iniciar por la información más general hasta llegar a la más específica.

Paso 7: Elaborar el informe de veeduría.

Los resultados del ejercicio de control social deben quedar plasmados en un informe que se presenta a la administración o entidades responsables del objeto de vigilancia de la veeduría. La calidad del informe permite consolidar el trabajo realizado previamente y generar un insumo para mejorar o corregir la gestión pública vigilada.

Paso 8: Adelantar seguimiento al informe de veeduría

El seguimiento consiste en estar alerta a recibir respuestas acerca del informe (sugerencias, recomendaciones y denuncias). Una vez recibidas, es necesario adelantar acciones a partir de ellas.

Pasos para el control social

Paso 9: Comunicar a la ciudadanía, comunidad u organización que representa la veeduría, los avances

Debe realizarse una socialización constante con la comunidad afectada/beneficiaria, para que siempre esté informada sobre los avances del proceso de veeduría ciudadana, e igualmente para recoger sus inquietudes.

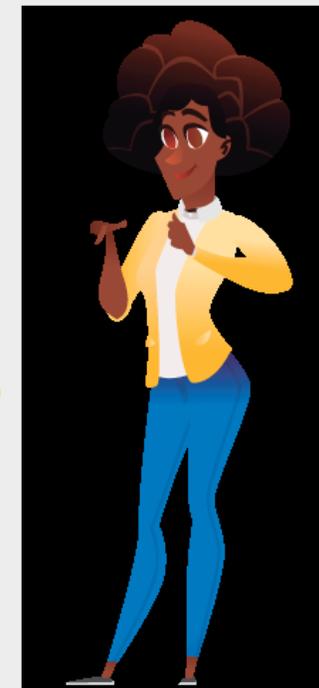
La participación como derecho, deber y medio

Derecho: la participación se ha establecido como un derecho humano y constitucional.

Deber: la participación es un deber y así lo consagra la Constitución. Es un deber que cada ciudadano tiene consigo mismo y con la colectividad.

Medio: la participación se ha instituido como un medio para reivindicar otros derechos.

podrán constituir veedurías ciudadanas o juntas de vigilancia a nivel nacional y en todos los niveles territoriales, con el fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma y la prestación de los servicios públicos”.



Tipo de participación



Participación comunitaria

Las comunidades pueden participar y auto organizarse para la consecución de la pavimentación de una vía, la construcción de una escuela o la ampliación de un acueducto veredal; así, mediante procesos de movilización y organización se convierten en protagonistas de su propio desarrollo.



Participación ciudadana en la gestión pública

La administración pública busca involucrar a los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil en todos los momentos del ciclo de la gestión pública. Diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación.



Participación social

Los ciudadanos pueden organizarse por sectores y por afinidad de intereses para participar activamente en su defensa y en los asuntos propios del grupo, por ejemplo: las madres comunitarias, los clubes deportivos, los comités de seguridad, los voluntarios en salud, las organizaciones culturales y ecologistas.



Participación política

Todos los ciudadanos, mediante el voto, tienen derecho a elegir y ser elegidos alcaldes, gobernadores, presidente, ediles, concejales, diputados, representantes y senadores. Además, tienen derecho a organizar y participar en movimientos y partidos políticos y a usar los mecanismos de participación abiertos por la Constitución

Dirección de Capacitación

Participación Ciudadana



Dificultades para la participación

Existen diferentes circunstancias que han dificultado el desarrollo del derecho a la participación de los ciudadanos. Las dificultades se enmarcan en el desconocimiento del derecho y el desinterés, hasta circunstancias de violencia y dificultades de garantía en la seguridad.

La violencia con que se imponen los grupos armados obstaculiza el ejercicio de la democracia y la participación.

Confianza: relación Estado - ciudadano

La necesidad de fortalecer la confianza en las instituciones es un tema que el Estado colombiano debe afrontar con urgencia. La falta de eficacia e incidencia de los espacios de participación que realizan las instituciones desestimula la confianza ciudadana. Aún es común que los servidores públicos no respondan las peticiones de información, que la respuesta no satisfaga la petición o que se realice por fuera de los términos establecidos en los ordenamientos legales.

Dirección de Capacitación

Dimensión 5

Información y Comunicación

TRANSPARENCIA ACTIVA

A continuación se muestra la información mínima obligatoria a publicar por parte de las entidades ...

- Estructura y ubicación de sedes
- Presupuesto y planes de gasto público
- Directorio de empleados
- Plan de compras y contrataciones
- Plan anticorrupción
- Trámites y costos
- Mecanismos de supervisión
- Mecanismos de presentación de PQR
- Mecanismos de participación
- Listado de todos los documentos publicados

Información mínima obligatoria respecto a servicio

Información mínima obligatoria respecto a la estructura

Transparencia Activa

Publicidad de la contratación

- Plan anual de adquisiciones
- Contrataciones adjudicadas en lo relacionado con:
 - Funcionamiento e inversión
 - Obras públicas
 - Bienes adquiridos, arrendados
- Los plazos de cumplimiento de los contratos
- Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras
- Todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones

Dimensión 5

Información y Comunicación



Implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información

Tenga en cuenta que la transparencia pasiva está relacionada con el deber de los sujetos obligados de dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información y hacerlo de buena fe, de manera adecuada, vez oportuna y accesible.

Transparencia Pasiva



Este concepto se encuentra relacionado con el deber que tiene todo sujeto obligado (entidad(es)) de brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información de manera veraz, completa, motivada, actualizada y oportuna respetando los términos establecidos por la ley.

Esta definición implica que las entidades para dar respuesta requieran tener en cuenta todos aquellos aspectos que permitan garantizar el acceso al derecho a la información

- 1- Contar con los medios idóneos para recibir las solicitudes.
- 2- Poner a disposición del solicitante el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.
- 3- Contar con los mecanismos que permitan hacer seguimiento a la solicitud de información.
- 4- Permitir al solicitante elegir el medio de respuesta, conocer el formato y costos de reproducción
- 5- Informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

El marco normativo que enmarca la transparencia pasiva, esta dado por....

MinEducación



Ley 1712 de 2011

Esta ley dentro de la transparencia pasiva enmarca que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta Ley y la Constitución.



Decreto 1166 de 2016

Por otra parte, este decreto define que una solicitud de acceso a información pública es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Dirección de Capacitación



Dimensión 5

Información y Comunicación

Se entiende como el inventario de información pública que ha sido calificada como "Clasificada o reservada". Para ello definamos a que corresponde cada una de las mismas:

Índice de información clasificada y reservada

Es "**clasificada**" la información que involucre los derechos privacidad y a la intimidad que esté incluida en hojas de vida, historia laboral y expedientes pensionales, entre otros (**artículo 18 de la ley 1712 de 2014**)

Aquella Información exceptuada por daño a los intereses públicos. es toda aquella información pública "**reservada**", cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:
La defensa y seguridad nacional; La seguridad pública; entre otros (**artículo 19 de la ley 1712 de 2014**)

Servicio al ciudadano

- ✓ **Innovación** para un gobierno centrado en el ciudadano
- ✓ La **innovación** parte de un cambio en la mentalidad de las personas, en la idea de estar constantemente buscando cómo hacer mejor las cosas, cómo hacerlas de manera diferente al resto para obtener una ventaja competitiva. Es este desarrollo el que va a lograr que las empresas y las personas tengan un valor agregado.



Servicio al ciudadano

- ✓ **Innovación** para un gobierno centrado en el ciudadano
- ✓ La **innovación** parte de un cambio en la mentalidad de las personas, en la idea de estar constantemente buscando cómo hacer mejor las cosas, cómo hacerlas de manera diferente al resto para obtener una ventaja competitiva. Es este desarrollo el que va a lograr que las empresas y las personas tengan un valor agregado.



**¡Gracias por
su participación!**