

PROCESO	<h1>CARACTERIZACIÓN PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA</h1>	Código: AV-C-012 Versión: 1 Fecha: 12-10-2021 Página: 1 de ____
----------------	---	--

OBJETIVO: Integrar mecanismos, herramientas e instancias para que la ciudadanía ejerza el derecho a intervenir, deliberar, construir, decidir y controlar la gestión pública de manera informada, responsable y organizada para lograr una democracia más incluyente, efectiva e incidente.

ALCANCE: Inicia con la identificación de problemáticas y retos del ejercicio ciudadano, la caracterización de grupos de valor e interés y la definición de un plan de interacción para el fortalecimiento y termina con una ciudadanía activa y crítica, capaz de ejercer sus derechos, cumplir sus deberes e incidir en el desarrollo local y municipal.

RESPONSABLE DEL PROCESO SECRETARÍA DE GOBIERNO

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	ETAPA DEL	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE DEL PROCESO	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO								INTERNO	EXTERNO
X	X	Ministerio del Interior Proceso Planeación para el Desarrollo; Organizaciones e instituciones; Comunidades, Persona natural o jurídica; Organismos Entidades Gubernamentales del Orden Nacional y Departamental; PQRSD; Departamento Nacional de Planeación; Todos los procesos	Plan de Desarrollo; Planes, programas y proyectos del nivel nacional y departamental, aplicables al Proceso; Normatividad aplicable; Necesidades del usuario de los servicios; Plan Anual de asesoría o asistencia técnica; Régimen subsidiado de salud; Cobertura y calidad en educación, salud y en agua potable; Demanda de Inspección, Vigilancia y Control; PQRSD; Oferta de Inspección, Vigilancia y Control (competencia entidad); Presupuesto de ingresos y egresos.	P	Identificar las necesidades de asesoría o asistencia técnica y acciones a desarrollar; Identificar los recursos necesarios de contratación; Priorizar las necesidades y/o solicitudes; Individualizar el sujeto de Inspección, Vigilancia y Control; Analizar los mecanismos de participación y fortalecimiento Organizacional y a los grupos étnicos; Definir la estrategia de intervención; Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Se debe hacer un alistamiento institucional para elaborar la planeación estratégica de la entidad y con la identificación y definición de las actividades se podrán lograr en materia de Participación Ciudadana	Necesidades de asesoría o asistencia técnica y acciones a desarrollar identificadas por demanda/oferta; Programación de asesoría o asistencia técnica, y acciones a desarrollar por organismo; Solicitud de recursos y necesidades de contratación; Solicitud oficial de información; Plan anual de Inspección, Vigilancia y Control; POAI - Plan Operativo Anual de Inversiones.	Organismos Comunales de Primero y Segundo grado; Espacios e instancias de participación ciudadana; Organizaciones sociales e instituciones; Comunidad en general.	X	X
X	X	Organismos Comunales de Primero y Segundo grado; Espacios e instancias de participación ciudadana; Organizaciones sociales e instituciones; Comunidad en general.	Necesidades identificadas por oferta y por demanda; Planeación de la asesoría o la asistencia técnica; Programación de asesoría o asistencia técnica; Recursos requeridos suministrados; Bienes y servicios contratados; Informes de servicios prestados de asesoría o asistencia técnica; Estadísticas e indicadores; Plan de Inspección, Vigilancia y Control; Contratación realizada.	H	Realizar Inspección, Vigilancia y Control a Organismos Comunales de Primer y Segundo Grado; Realizar Promoción y Consolidación de la Organización Social y la Participación Ciudadana; Realizar Asesoría o Asistencia Técnica.	Se trata de tener todos los documentos y las guías necesarios para desarrollar la gestión de la entidad	Acciones de Promoción y Consolidación de la Organización Social y la Participación Ciudadana; Asesoría o asistencia técnica realizada; Personas naturales y jurídicas pertenecientes a los organismos comunales de primero y segundo grado inspeccionadas, vigiladas y controladas.	Organizaciones sociales y comunales; Instituciones; Entes de Control; Planeación nacional.	X	X

X	X	Cliente Ciudadano interno y externo; Secretarías y Oficinas de la Administración Municipal	Resultados de la gestión; Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD; Informes de Auditorías.	V	General reportes mensuales estadísticos para el análisis de PQRSD; Controlar las salidas no conformes a la gestión de trámites; Elaborar informes de administración de los canales y realizar seguimiento; Verificar cumplimiento del sistema de atención ciudadana y de los canales.	Permanente se debe hacer seguimiento a la gestión para verificar que lo planeado se cumpla o de lo contrario tomar correctivos	Informe de PQRSD y de desempeño de los canales; Resultados de la gestión del proceso; Informes de auditoría; Informe de encuestas de satisfacción a los usuarios.	Cliente interno y externo	X	X
X		Proceso Participación Ciudadana	Informe de PQRSD y de desempeño de los canales; Resultados de la gestión del proceso; Informes de auditoría; Informe de encuestas de satisfacción a los usuarios.	A	Acciones de mejora (con base en indicadores, riesgos, PQRSD, satisfacción del cliente, entre otros.).	De los resultados obtenidos en la verificación hacer las acciones de mejora a que haya lugar	Planes de mejoramiento implementado	Proceso Planeación para el desarrollo; Dependencias del Municipio Entes de control	X	X

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

NORMATIVIDAD			RIESGOS IDENTIFICADOS			CONTROLES EXISTENTES		
Constitución Política Nacional de Colombia			INADECUADA PLANEACIÓN DE LAS ACCIONES A REALIZAR CON LOS GRUPOS DE VALOR			El Secretario de Gobierno con el apoyo de los profesionales de participación ciudadana, verifica que se elabore una adecuada planeación teniendo en cuenta los recursos humanos y financieros con los que cuenta el Municipio, aprobando la programación de acuerdo a lo establecido.		
LEY 134	1994	POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	INCUMPLIMIENTO EN LAS ACCIONES DE PROMOCIÓN Y CONSOLIDACIÓN			Revisión mensual de los funcionarios encargados de Participación ciudadana en el Municipio y del Secretario de Gobierno del cumplimiento de las metas establecidas para la participación de la ciudadanía en los temas de gobierno		
LEY 1757	2015	POR LA CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES EN MATERIA DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA	NO IDENTIFICAR PLENAMENTE LOS GRUPOS DE VALOR IMPLICADOS EN LA OFERTA INSTITUCIONAL PARA LA PROMOCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN (PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS).			El profesional designado de Participación ciudadana, cada año, realiza un adecuado análisis de contexto con el propósito de caracterizar plenamente los grupos de valor y sus necesidades. Si el análisis de contexto no es adecuado, no se lograría la asistencia de los grupos de valor a los espacios de participación dispuestos por el Municipio.		
LEY 472	1998	POR LA CUAL SE DESARROLLA EL ARTICULO 88 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA EN RELACIÓN CON EL EJERCICIO DE LAS ACCIONES POPULARES Y DE GRUPO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES						
LEY 393	1997	POR LA CUAL SE DESARROLLA EL ARTICULO 87 DE LA CONSTITUCION POLÍTICA						
DECRETO 255	1991	POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA ACCIÓN DE TUTELA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 86 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA						

RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS/TRÁMITES
Secretario de Gobierno, Profesional encargado de participación ciudadana, profesionales, técnicos, asistenciales, contratistas	Instalaciones locativas, equipos de cómputo; redes de cómputo y comunicación, red interna, internet y sistemas de información	Procedimientos asociados al proceso

MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES

Cumplimiento Del Plan De Asesorías O Asistencias Técnicas Realizadas Por Oferta; Calidad En Las Asesorías O Asistencias Técnicas Realizadas Por Oferta Y Por Demanda; Promoción Y Consolidación De La Participación Ciudadana					
Elaboró:	Martha Castro	Revisó:	Luis Enrique Galvis	Aprobó:	Cecilia Rosa Castro Martínez
Cargo:	Profesional Especializado Contratista	Cargo:	Secretario de Gobierno	Cargo:	Jefe Oficina Asesora Planeación
Fecha:	9/05/2022	Resolución #	0027		