ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COMITÉ INTERINSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PLAN MUNICIPAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2020

PLAN MUNICIPAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020

PRESENTACIÓN

El Plan Municipal de Participación Ciudadana es una herramienta de articulación Interinstitucional movilizadora de los procedimientos de: Promoción de la Participación, Fomento del Control Social y la Planeación Participativa. Obedece a la Ley 1757 o Ley Estatutaria de Participación Ciudadana, a la Política de Participación de MIPG y al Proceso de Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria.

Para una eficiente gestión de la participación en la administración pública, El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – se convierte en el marco de referencia desde el Gobierno Nacional mediante el cual las entidades, y en el caso de Santiago de Cali, los organismos planeen, ejecuten y realicen seguimiento a su gestión de cara y con la ciudadanía con el objeto de generar un real valor social a la gestión pública.

Este Plan busca coordinar las actividades que los organismos adelantaran con sus respectivos grupos de valor en cada uno de los procedimientos mencionados para el año en curso. Implica cambios en paradigmas, propiciando escenarios diferentes que promueven la participación de manera más activa en las diferentes fases del ciclo de la gestión pública, que van desde el diagnóstico y la formulación los cuales obedecen al Procedimiento de Planeación Participativa; la implementación, monitoreo y evaluación que responden al procedimiento de Control Social.

Lo integran los planes de acción de cada Organismo, los cuales han sido formulados de manera colaborativa con los respectivos grupos de valor, determinando los intereses comunes para alcanzar las metas colectivas.

INTRODUCCIÓN

El presente Plan se encuentra organizado en cuatro componentes, el primero contempla el aspecto conceptual,

el segundo obedece a los lineamientos del Proceso de Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria,

el tercer componente es una breve aproximación de diagnóstico que recoge aspectos que dificultan la participación y las acciones de mejora sugeridas para hacerle frente a los obstáculos identificados por los grupos de valor,

el último componente, lo integran los planes de acción de cada organismo, estos planes de acción giran alrededor de los tres procedimientos: Planeación Participativa, Control Social y Promoción de la Participación.

TABLA DE CONTENIDO

MARCO CONCEPTUAL SOBRE LA PARTICIPACIÓN 6

1. SOBRE LA PARTICIPACIÓN. 6

2. SOBRE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA 9

3. EL PLAN DE PARTICIPACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. 12

3.1. APORTES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN PUNTO DE PARTIDA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN. 13

3.2. HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE OTRO ESCENARIO POSIBLE DE LA PARTICIPACIÓN. 15

4. APORTES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN PLAN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI. 16

5. GOBIERNO DIGITAL - UNA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRONICOS. 18

5.1. HERRAMIENTAS DE PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRONICOS.. 19

5.1.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. 19

6. MATRIZ ESTRATÉGICA DEL PLAN MUNICIPAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. 25

6.1. PLAN DE ACCIÓN DE LOS ORGANISMOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN. 26

MARCO CONCEPTUAL SOBRE LA PARTICIPACIÓN

1. CONCEPTOS SOBRE LA PARTICIPACIÓN.

La participación como concepto ha tenido múltiples interpretaciones que definen el alcance de la participación como práctica transformadora de las sociedades.

Realizar un acercamiento a lo que se entiende como participación es de vital importancia, más aún, cuando la apuesta de la Administración es la de hacer de los procesos de participación un ejercicio activo con incidencia de la ciudadanía en la gestión pública.

La participación como concepto y práctica puede tener varios fines a saber (Nogueira, 2007) La participación como modo de persuasión trata, en este caso, de dar aceptabilidad a los proyectos, este enfoque busca legitimar las intervenciones, en últimas es aceptar o no lo que otros deciden. La participación como acción reivindicativa se basa en la reivindicación de los derechos, más no en su materialización, un ejemplo de ello son las movilizaciones sociales que buscan reconocer los sujetos sociales, sin embargo, su accionar no logra tener incidencia real en la formulación de políticas, planes, programas y proyectos.

La participación como herramienta para la democratización del poder: este enfoque de la participación pretende integrar a las personas a los procesos de toma de decisiones y la democratización en el uso de los recursos del Estado, buscando una incidencia real de la ciudadanía en el desarrollo.

La Organización Panamericana de la Salud (…) en un estudio sobre la participación social en algunos países de America Latina: Barbados, México, Colombia, Jamaica, Cuba, Ecuador y Guyana, reconoce la existencia de tres grados de involucramiento de la ciudadanía en los sistemas de salud pública.

1. Acceso al sistema de asistencia: Este grado de la participación hace referencia a ser beneficiado por algún servicio.
2. Cooperación con las iniciativas con agentes externos: En este grado de la participación la ciudadanía establece relaciones de cooperación con los agentes externos y las administraciones en sus diversos niveles.
3. Participación activa: En este nivel de la participación las comunidades tienen incidencia en los procesos de planificación y administración de las acciones en los territorios, aunque existe en la mayoría de los casos más injerencia de los actores externos a las comunidades.

Geifus (2002) señala la existencia de ocho niveles o escalones de la participación, aclara Geifus que en la medida que se da el involucramiento de los actores se generan procesos más democráticos en la sociedad:

1. Participación Pasiva**:** Se presenta cuando la ciudadanía se asume como alguien que es informado sobre las cuestiones que refieren al desarrollo de sus territorios.

1. Participación por consulta: Hace referencia a un nivel de la participación en la cual la ciudadanía es consultada para tratar determinados asuntos, esta consulta está más relacionada con una opinión sobre el tema, más no una votación sobre que determina la aprobación del mismo.
2. Suministro de información: En este escalón o nivel de la participación, las personas o grupos proporcionan información, bien sea respondiendo encuestas o sugiriendo ideas sobre mejorar la manera de actuar de un programa, la ciudadanía actúa como una fuente de información, más no como un actor con incidencia en las decisiones.
3. Participación por incentivos: Este nivel de la participación encuentra en la ciudanía un grupo más integrado al desarrollo, sin embargo, su acción está motivada y condicionada a una contraprestación, un ejemplo de ello es que la gente participa a cambio de alimentos, dinero, materiales y/o vinculación laboral en procesos de desarrollo de sus territorios, así la gente participa no por lo relevante de la participación, lo hace porque obtiene un beneficio personal a través de la participación.
4. Participación funcional: En este nivel de la participación las personas participan en función del cumplimiento de actividades específicas, por ejemplo; la construcción de un parque, la limpieza de ríos y mantenimiento de zonas verdes entre otros.
5. Participación interactiva: En este nivel la participación se hace de manera organizada y sistémica; no se trata exclusivamente de ejecutar acciones, se trata de mantener un dialogo de iguales con los actores externos (Públicos y ONG), que apunten a la solución o tramite de los problemas, los territorios y las localidades.
6. Autodesarrollo: Es el máximo nivel de la participación, se da cuando los grupos locales organizados actúan sin esperar la intervención de agentes externos, diagnóstica, formulan, implementan y evalúan acciones orientadas al desarrollo de sus comunidades, los agentes externos asumen las veces de colaboradores y/o asesores de los procesos de desarrollo de sus comunidades, el papel de la administración y las ONG es el de facilitar y generar los recursos técnicos y humanos para la materialización de los planes formulados por las comunidades. Cabe resaltar que el nivel de cualificación de la ciudadanía determina a este nivel la capacidad de incidencia con la administración pública.

A partir de los niveles expuestos, es en el último escalón donde la participación lleva a la ciudadanía a tener gran incidencia política, lo cual no es sencillo de aceptar por los agentes estatales o de cooperación para el desarrollo, en tanto ponen en cuestión maneras de pensar y hacer que han hecho escuela en la función pública, sobre todo porque se convierten en un obstáculo para las prácticas autoritarias y clientelistas propias de la burocracia.

La participación para la actual Administración está orientada a hacer de las comunidades sujetos de su desarrollo, ello implica hacer especial énfasis en las siguientes dimensiones en el ejercicio de la participación ciudadana:

Una ciudadanía que propone: Hace referencia a una ciudadanía que identifica y prioriza problemas y soluciones sentidas en sus comunidades, solo en la medida que la ciudadanía construye propuestas para la superación de los problemas se da un ejercicio de reflexión - acción sobre la realidad.

Una ciudadanía que concerta: Concertar como ejercicio de construcción social implica reflexionar y buscar el bien común, dejando de lado los interés particulares o institucionales. La concertación basada en los datos, las evidencias respecto a las situaciones problema, permitirán tomar decisiones de una manera más objetiva y racional enmarcada en la superación de las problemáticas.

Una ciudadanía que Controla: implica reconocerse dentro del proceso de construcción y de asumir como propio los compromisos acordados. El cuidado de los recursos públicos se convierte en un deber y un derecho de la ciudadanía donde la Administración debe generar los espacios de dialogo, de acceso a la información sobre la gestión pública.

Una ciudadanía que evalúa: Evaluar los efectos generados por las políticas, planes, programas y proyectos desde la ciudadanía permite reconocer el verdadero valor social de la acción pública, en esta fase de la espiral de la participación, ese ciudadano que propuso, concertó, controlo, evalúa y aprende del proceso, de esa manera no solo ejerce un derecho y un deber, también se cualifica en el ejercicio de la ciudadanía.

2. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL MARCO DE LA LYE 1757

La Ley 1757 en sus artículos 87 y 88 ordena a las entidades la creación de oficinas para la promoción de la participación ciudadana, en el caso de Santiago de Cali en el marco de la reforma administrativa del 2017, se crea la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana como la herramienta de la Administración para el fortalecimiento de la Participación y el Desarrollo Territorial en el Municipio.

Articulo 88 Promoción de la participación ciudadana en las administraciones departamentales, municipales y distritales. La promoción del derecho a la participación ciudadana en las unidades territoriales dependerá de las Secretarías que se designen para tal fin, quienes podrán designar personal exclusivo para tal fin.

Entre las funciones de estas áreas podemos citar:

* Formular las políticas locales de participación en armonía con la política nacional y con el concurso de las distintas instancias institucionales y no institucionales de deliberación existentes y con las entidades que conforman el Estado a nivel local.
* Hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas locales de participación, así como hacer seguimiento a los compromisos de las administraciones emanadas de los ejercicios de control social.
* Garantiza el adecuado estudio e integración de las recomendaciones hechos por actores de la sociedad civil a la administración territorial en desarrollo de sus actividades y cofinanciar los esfuerzos de participación ciudadana.
* Fomentar la cultura democrática y el conocimiento y apropiación de los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria en las instituciones educativas.
* Diseñar y gestionar estrategias e instrumentos que concreten en las realidades locales las políticas nacionales en materia de participación y organización de la ciudadanía.
* Diseñar y promover la estrategia que garantice la información suficiente para una efectiva participación ciudadana.
* Ejecutar, controlar, coordinar, y evaluar planes, programas, proyectos para la promoción de la participación ciudadana, el interés asociativo y la organización comunitaria en el departamento o municipio.
* Fomentar procesos asociativos en las organizaciones sociales y comunitarias.
* Liderar, orientar y coordinar los procesos de participación de los grupos poblacionales desde la perspectiva etaria, étnica, generacional y de equidad de género.
* Desarrollar la rendición de cuentas a la ciudadanía y promover ejercicios de control social como procesos permanentes que promuevan en leguajes comprensibles, la interlocución y evaluación de la gestión pública de acuerdo con los intereses ciudadanos.
* Estimular los ejercicios de presupuestación participativa a través de la toma de decisiones de carácter deliberatorio sobre la destinación de recursos de inversión pública.

La Ley Estatutaria de participación (1757) resalta la importancia de entender la participación ciudadana como derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de 1991, en ese sentido la participación como derecho es:

* Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político, Cabe anotar que, participar no necesariamente significa decidir, significa precisamente hacer parte de la toma de decisiones y de la ejecución de las mismas a través de escenarios de discusión y construcción de acuerdos.
* Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana, sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio y las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse de acuerdo a los temas que son de su interés.
* La ciudadanía, puede y debe exigir la promulgación y divulgación de la participación ciudadana como derecho fundamental, es decir, la ciudadanía debe ser informada en torno a los mecanismos, instancias y espacios en los cuales puede ejercer su derecho fundamental a participar.
* Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación, los ciudadanos deben contar con acceso directo a la información pública a través de los mecanismos relacionados en la Ley 1712 de 2014. Cabe anotar que solo aquella información reservada o clasificada, cuya condición se encuentre sustentada por ley, tendrán condiciones diferentes con relación a su acceso, pues la regla es que toda información es pública y debe estar disponible al ciudadano en todo momento.

Es de vital importancia señalar que las administraciones, en este caso las municipales, deberán promover, proteger, acompañar y garantizar la participación ciudadana sobre todo en los procesos donde se define la planeación del desarrollo, las políticas sociales, de convivencia ciudadana y reconciliación materializando los procesos de inclusión de las poblaciones históricamente excluidas.

La Administración pública (artículos 104 – Ley 1757) debe propiciar acciones para el fortalecimiento de las capacidades institucionales en las dependencias u organismos para garantizar el derecho a la participación en el ciclo de la gestión pública, es decir en las fases de diagnóstico, formulación, implementación y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos.

La Ley 1757 incluye la obligación de construir medios para la promoción de la participación de la ciudadanía en todas las cuestiones que los afecta, así como las herramientas de apoyo a las diferentes formas organizativas de la sociedad. La Ley 1757 establece que las entidades territoriales deben propiciar mecanismos institucionales para facilitar la participación en los siguientes grados o niveles.

Información y consulta: La entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles.

Control social a la gestión institucional: Las entidades deben establecer los mecanismos que han creado para facilitar y fortalecer las veedurías ciudadanas y la participación de grupos sociales y de ciudadanos en el ejercicio de control social a la gestión pública.

Ejecución por colaboración ciudadana: Determinar si la entidad ha organizado programas y servicios institucionales que sean administrados y ejecutados por la comunidad (autoconstrucción, madres comunitarias, saneamiento básico ambiental comunitaria, etc)

Planeación participativa: Se debe diseñar e identificar los mecanismos para facilitar la participación ciudadana mediante espacios y procesos de discusión, negociación y concertación.

En los procesos de implementación o ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos se deben desarrollar actividades que permitan conocer los detalles del proceso, ello en el marco de los acuerdos pactados en los procesos de planeación, de esta manera el acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014 y la Ley 1757 de 2015) no depende de la voluntad de los funcionarios, es una obligación de parte de las administraciones.

3. EL PLAN DE PARTICIPACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Aportar a un ejercicio de la participación con una orientación al autodesarrollo implica generar capacidades en la ciudadanía que permita reconocer los problemas, priorizarlos, formular propuestas para su superación, acompañar su implementación y evaluar los efectos generados producto de la gestión pública.

Esta apuesta por la participación en Santiago de Cali implica el reto de la construcción de un ejercicio activo de la participación que permitan a la ciudadanía una incidencia efectiva en el diagnóstico, formulación, implementación, monitoreo y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos.

Para una eficiente gestión de la participación en la administración pública, El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – se convierte en el marco de referencia desde el Gobierno Nacional mediante la cual las entidades y en el caso del Municipio de Cali, los organismos planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara y con la ciudadanía con el objeto de generar un real valor social a la gestión pública.

La operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se desarrolla a través de siete dimensiones operativas, una de ellas hace referencia a la Participación Ciudadana en el marco de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, así y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.

 “Todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana” (Función pública 2018)

La Política de Servicio al ciudadano de MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, MIPG define unos momentos en el proceso de la gestión pública y sugiere:

En el diagnóstico: Identificar las necesidades requeridas por los ciudadanos orientada a la garantía de sus derechos. 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: al expedir una resolución o proyecto de decreto que afecte al público, MIPG recuerda incorporar a la ciudadanía, esto se realiza dando a conocer con anterioridad la política, el plan, el proyecto, el decreto etc, 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: Al iniciar la ejecución de una política, un plan, programa o proyecto se debe invitar a la ciudadanía a participar en la construcción de soluciones a las problemáticas del organismo. Hay que recordar que es la ciudadanía afectada por los problemas quienes son los que pueden ayudar a encontrar soluciones a las dificultades de los mismos.

En el Control y evaluación. – Invitar al ciudadano a hacer seguimiento, evaluación y control a su gestión. Crear 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.

3.1APORTES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN PUNTO DE PARTIDA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN

Producto de un ejercicio de reflexión realizado por los diversos organismos y sus equipos de participación, se identificaron una serie de obstáculos para un efectivo ejercicio de la participación en el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, monitoreo y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos) respecto al acceso a la información y el uso de las nuevas tecnologías, entre ellos se relacionan a continuación:

Diagnóstico:

* + - 1. No hay fácil acceso a información relacionada con las problemáticas de comunas y corregimientos.
			2. No hay fácil acceso a información relacionada con los planes de inversión por sectores sociales y comunas.
			3. No se reconocen espacios o mecanismos para el diagnóstico participativo de las comunidades o grupos de interés.
			4. No se cuentan con lineamientos claros para el fortalecimiento de la participación en la fase del diagnóstico.
			5. Las metodologías implementadas promueven diálogos, más no procesos reflexivos sobre los problemas (sus síntomas), sus causas y consecuencias para los territorios.

Formulación:

* + - 1. Los procesos de formulación de políticas, planes, programas y proyectos carecen de espacios de dialogo donde las comunidades formulen y concerten propuestas para la superación de los problemas.
			2. Los espacios de planeación y decisión son limitados a unos pocos elegidos en las comunidades.
			3. La participación se limita a la consulta o la aprobación de documentos.
			4. No hay fácil acceso a los cronogramas en los que se definan los periodos de formulación de políticas, planes, programas y proyectos de parte de la ciudadanía a excepción de aquellos que se formulan en el marco de los recursos denominados de situado fiscal.
			5. No hay fácil acceso a la información relacionada con los proyectos de inversión, los objetivos, presupuestos, etc y menos aún espacios con las comunidades para hacer retroalimentación de los mismos.
			6. No existen espacios de dialogo con los organismos respecto a la formulación de los proyectos de inversión con los grupos implicados (estos diálogos se piensan más en el dónde, el cómo y el con quién se realizan las acciones, que con el cuánto).

Seguimiento y evaluación:

* + - 1. El informe 1s no es de fácil acceso a las comunidades para el debido ejercicio del control social
			2. Los informes de gestión generados por los operadores son de difícil acceso a las comunidades.
			3. Las herramientas virtuales para el seguimiento y evaluación se limitan a noticias sobre el desarrollo de los proyectos.
			4. Se reconocen los espacios de dialogo con los secretarios y el alcalde como un avance significativo en el ejercicio de la participación.
			5. Los procesos de socialización de resultados de los efectos productos de la acción del sector público son presentados y valorados desde los interventores u operadores, la ciudadanía implicada rara vez expone los efectos.

3.2. HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE OTRO ESCENARIO POSIBLE DE LA PARTICIPACIÓN.

Producto del ejercicio realizado en el cual se identifica el escenario actual de la participación, con un grupo de participantes de instancias y personas vinculadas a los equipos de participación en los organismos se identificaron posibles escenarios para la participación en el ciclo de la gestión pública.

Diagnóstico:

1. La ciudadanía tiene fácil acceso a información relacionada con las problemáticas de comunas y corregimientos.
2. Existen espacios y metodologías que permiten la realización de diagnósticos orientados a la identificación y priorización de problemas desde la ciudadanía
3. Se cuentan con lineamientos claros para el fortalecimiento de la participación en la fase del diagnóstico en los organismos de la Administración

Formulación:

1. Los procesos de formulación de políticas, planes, programas y proyectos cuentan con espacios de dialogo definidos donde las comunidades formulen y concertan propuestas para la superación de los problemas.
2. Los espacios de planeación y decisión son ampliados a las comunidades y ciudadanos implicados en los problemas
3. La participación ciudadana se basa en la capacidad de formulación y concertación.
4. Los cronogramas en los que se definan los periodos de formulación de políticas, planes, programas y proyectos de parte de la ciudadanía.
5. Existe fácil acceso a la información relacionada con los proyectos de inversión, los objetivos, presupuestos,
6. Los espacios de dialogo entre los organismos y las instancias para la construcción colectiva se encuentran formalizados (estos diálogos se piensan más en el dónde, el cómo y el con quién se realizan las acciones, que con el cuánto).

Seguimiento y evaluación:

1. Los diferentes informes de gestión de políticas, planes, programas y proyectos (implementados por organismos y operadores) son de fácil acceso a las comunidades para el debido ejercicio del control social
2. Existen las herramientas virtuales para el seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos.
3. Se institucionalizan espacios de dialogo con los secretarios y el alcalde escenarios de seguimiento y control a la gestión.
4. Se integran las comunidades y grupos de interés a los procesos de evaluación de los efectos generados por la administración (evaluación participativa)
5. Los procesos de socialización de resultados de los efectos productos de la acción del sector público serán presentados y valorados desde la ciudadanía implicada.

4. APORTES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN PLAN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI.

A partir de lo anterior se observan elementos comunes tanto en la identificación de la situación actual de la participación en el ciclo de la gestión pública como un escenario posible para la participación, al respecto podemos anotar como el acceso a la información, la capacidad de proponer, de concertar y de ejercer un efectivo control social, se convierten en elementos claves para el fortalecimiento de la participación, de esa manera se plantea:

1. Acceso a la información:

Este eje hace referencia a un fácil, efectivo y eficiente acceso a la información relacionados con indicadores, metas, proyectos, actividades de los proyectos de inversión de los organismos, así como los informes de avances en la gestión de los mismo. Es fundamental que sumada a esta información se pueda contar con acceso de manera sistematizada y organizada a los estudios de diagnósticos desarrollados por los organismos de las Comunas y Corregimientos.

1. Incidencia en las decisiones.

La participación como escenario de incidencia y de autodesarrollo, implica que los espacios de construcción estén mediados por un espíritu de concertación y construcción colectiva, donde las comunidades desde sus saberes y vivencias de la mano con la administración construyan las apuestas para su desarrollo, así la existencia de espacios de dialogo en el diagnóstico, formulación, monitoreo y evaluación debe ser una constante en el ciclo de la gestión pública.

1. Control social en la gestión pública

Articulado a los puntos anotados, el control social resulta ser la suma factores que se orientan a la protección y el cuidado de los recursos públicos, en la medida que la ciudanía tiene acceso a la información, cuenta con espacios de dialogo y tiene la posibilidad de incidir en el desarrollo de las políticas, planes, programas y proyectos el uso efectivo del control social se hace más fuerte.

1. Cualificación y formación para la participación: Los procesos de cualificación deben estar orientados a la realización de acciones orientadas al fortalecimiento de la participación, es decir la participación debe ser una praxis constante que lleve a procesos de transformación social. Los procesos de cualificación que se pretenden movilizar desde el Plan de Participación Ciudadana deben no solo generar saberes conceptuales, también deben posibilitar la apropiación de los mismos afines de una participación más efectiva.

5. GOBIERNO DIGITAL – UNA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS

“El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), a través de la Dirección de Gobierno Digital, presentó la política de Gobierno Digital - expresada en el [Decreto 1008](http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-74903.html) del 14 de junio de 2018 -, cuyo objetivo es incentivar el uso y aprovechamiento de las TIC para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital. De esta manera, la entidad busca, no solo que el uso de la tecnología sea ágil, sencillo y útil para las personas, sino también que la interacción entre los diferentes actores involucrados en la política se dé en medio de un ambiente seguro, corresponsable y previsible.”

Por su parte, el Plan de Participación Ciudadana busca la promoción y el fortalecimiento de la participación ciudadana, el control social y la planeación participativa, teniendo en cuenta las modalidades presenciales y el uso de los medios electrónicos para crear espacios de interlocución con los grupos de interés en las fases del ciclo de la gestión pública.

De acuerdo a los lineamientos de Gobierno electrónico en el 2017 y la Política de Gobierno Digital en el 2018 de Ministerio de las TIC, establece la necesidad de elaborar y divulgar el Plan de Participación por medios electrónicos, mientras que el Plan de la Política de Gobierno Digital 2019 invita a seguir trabajando en la realización de ejercicios de participación ciudadana en medios electrónicos. Por lo anterior, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana construyó este Plan integrando ambas metodologías para la vigencia 2019.

El componente de la Política de Gobierno digital TIC para la Sociedad, tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común.

En la Sección 4. de la Política de Gobierno Digital “Seguimiento y evaluación”, en los parágrafos 1 y 2 establece:

Parágrafo 1. El modelo del sello de Excelencia de Gobierno en Línea adoptado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, pasará a denominarse modelo del Sello de Excelencia de Gobierno Digital, y a través de él, se evaluará la alta calidad de los productos y servicios digitales y capacidades de gestión de TI de los sujetos obligados.

Parágrafo 2. El seguimiento y la evaluación del avance de la Política de Gobierno Digital se realizarán con un enfoque de mejoramiento continuo, verificando que cada sujeto obligado presente resultados anuales mejores que en la vigencia anterior, de acuerdo con la segmentación de entidades definida en el artículo 2.2.9.1.4.2 del presente Decreto.

5.1 HERRAMIENTAS DE PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS

5.1.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para garantizar el acceso a los servicios y a la información la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, dispone de diversos canales de atención a los usuarios a saber:

* Presenciales
	+ Ventanilla única CAM
	+ Ventanilla de organismos externos
	+ Centros de Atención Local Integrada (C.A.L.I)
* Telefónicos
* Línea 195
* Línea 018000222195
* Virtuales
* Página web www.cali.gov.co atención al ciudadano
* Radicación en página web.
* Sistema de Chat asistido.
* Correo institucional contactenos@cali.gov.co
* Redes sociales.

A continuación, se presenta la sección del portal web donde se orienta al ciudadano:



Canal Presencial

El grupo de servidores públicos dispuestos en la Ventanilla Única brinda información personalizada y realiza la radicación de comunicaciones oficiales (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas, solicitudes de trámites y servicios) dirigidas a las dependencias de la Administración Central del Municipio Santiago de Cali.

La Oficina de Atención al Ciudadano Sótano1 - Centro Administrativo Municipal (CAM) cuenta con 30 módulos y ofrece atención a los usuarios en horario de 8:00 am a 5:00 pm., jornada continua. Se ofrece atención para servicios de radicación de comunicaciones, solicitudes de trámites y servicios, atención de usuarios de la Secretaría de Educación y de la Secretaría de Infraestructura y Valorización.

Actualmente se ofrece la atención de ventanilla única en quince (15) Centros de Atención Local Integrada:

Tabla 1. Atención de ventanilla en los C.A.L.I.



Tabla 2. Proceso Atención al Usuario



Caracterización de Usuarios

Durante la vigencia 2018, la ventanilla única ubicada en el Centro Administrativo Municipal CAM y en los organismos externos, Centro de Atención Local Integrada – C.A.L.I, continúo realizando la caracterización de los usuarios que radican comunicaciones a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, permitiendo reconocer la diversidad de usuarios de la Administración Central Municipal, identificando sus características, ubicación, servicio y/o trámite requerido, ocupación, nivel educativo, entre otros aspectos.

La caracterización permite perfilar los usuarios, personalizar y agilizar su atención, así como ofrecerles información ajustada a sus necesidades, como también beneficiar los usuarios en programas gubernamentales. También permite la definición de grupos con características homogéneas, que sirva para la realización de campañas tendientes a mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

Portal web

La Alcaldía de Santiago de Cali, dispone del portal web [**www.cali.gov.co**](http://www.cali.gov.co/)para el despliegue de información e interacción con los grupos de interés, también cuenta con herramientas de participación ciudadana tales como encuestas, foros y formularios. El portal cuenta con secciones para la interacción y la participación ciudadana:

Herramientas de participación del portal

El portal en su página principal tiene dispuesto un banner con acceso a información y herramientas de participación ciudadana tal como se muestra la siguiente imagen.



Instancias de Participación Ciudadana

Atendiendo la importancia que la Ley estatutaria 1757 de 2015 que le asigna a los mecanismos e instancias de participación, se creó una sección en el portal web de la Alcaldía, donde se presenta información orientadora para interactuar con las instancias de participación de los organismos de la Administración Municipal la cual se encuentra en el siguiente enlace:

[http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/133015/instancias-de participacion-ciudadana-del-municipio-de-santiago-de-cali/](http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/133015/instancias-de%20participacion-ciudadana-del-municipio-de-santiago-de-cali/)



Redes Sociales

La Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía dispone de la cuenta en Facebook Alcaldía de Cali con 234.523 seguidores y la cuenta en twitter @Alcaldía de Cali con 161.000 seguidores

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana dispone de la cuenta en Facebook Secretaría de Participación Ciudadana con 2747 seguidores y la cuenta en twitter @CaliParticipa con 5.527 seguidores.

Igualmente, la Oficina de comunicaciones comparte videos de las acciones llevadas a cabo por los funcionarios y la comunidad en el Canal de Youtube Alcaldía de Cali.

El uso de las redes sociales busca crear espacios de interacción con los grupos de interés, suministrando información relevante, eventos, recogiendo inquietudes, comentarios y opiniones de la ciudadanía caleña.

El uso y administración de las redes sociales Facebook, twitter y Youtube, los distintos organismos de la Administración lo realizan de acuerdo a la Guía para el Manejo de Redes Sociales validada por el proceso Comunicación Pública en el marco del Sistema de Gestión de Calidad.

Foros virtuales: Los foros como espacios de reflexión y construcción de aportes para la superación de temas de ciudad es de gran pertinencia, ello implica definir claramente los temas a tratar y la estructura de cada foro de construcción, evitando convertir el espacio en un listado de peticiones.

Implementación y uso de herramientas virtuales para la socialización de la información e interacción con el ciudadano.

Esta actividad consignada en el plan, busca que la realización de ejercicios de participación ciudadano con un importante uso de medios electrónicos que permita masificar la participación.

Para los ejercicios de participación ciudadana propuesto en el cronograma se recomienda a los organismos consultar la guía “Desarrollo de ejercicios de participación” del Ministerio de la Información y de las comunicaciones MinTIC, en el siguiente enlace:

<http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8249_anexo_ejercicios.pdf>

En lo posible los ejercicios de participación ciudadano por medios digitales ejecutados por los organismos, deben cumplir los requisitos de calidad del sello de excelencia Gobierno Digital en la categoría de Gobierno Abierto, dichos requisitos se encuentran en el siguiente enlace:

<http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-17464_recurso_15.pdf>

Igualmente debe tenerse en cuenta la circular 201841370300009694 del 18 de junio de 2018 emitida por la Subdirección de trámites, Servicios y Gestión documental para el uso de medios electrónicos en las actividades de rendición de cuentas.

**MATRIZ ESTRATÉGICA DEL PLAN MUNICIPAL**

**DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

6.1.1 PLAN DE ACCIÓN DE LOS ORGANISMOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

Ver matriz en Excel