



CONTRALORÍA
GENERAL DEL DEPARTAMENTO
NORTE DE SANTANDER

PLAN PARTICIPACION CIUDADANA 2017



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA FISCAL 2017 CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER

Control fiscal
eficiente y participativo

Av 5 # 11 - 20 Pisos 2 y 3 Edif. Antiguo Banco de la República

Teléfono 5835840 | Fax 835846

INTRODUCCIÓN

"La participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos así como de la concepción de un Estado democrático. Los beneficios asociados con estos espacios de colaboración tienen relación con la sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expresas de la ciudadanía. Por otra parte, las nuevas tendencias de colaboración, provenientes del sector privado, parten de la base de reconocer que las instituciones no son omnipotentes, pues cuentan con recursos limitados en tiempo, dinero, creatividad y personal. Este principio es aplicable directamente al Estado como conjunto de instituciones. Por esta razón, basados en las tendencias de comportamiento social que tienden a la colaboración, así como en los derechos ciudadanos a participar en la construcción de lo público, las organizaciones empiezan a abrir sus problemas a la sociedad en general, buscando actores que tengan soluciones disponibles en menor tiempo y a mejores costos." (Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea).

La Contraloría General del Departamento Norte de Santander, a través de su plan de participación, quiere promover la cooperación y el diálogo con el ciudadano mediante el uso de herramientas de control y colaboración, y la generación de espacios para la interacción, con fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población.

El plan de participación ciudadana de la Contraloría General del Departamento Norte de Santander representa la posición de una administración abierta y dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa del desarrollo Departamental, teniendo como base la transparencia administrativa, los principios de buen gobierno y la normatividad vigente.

NORMAS APLICABLES

1) Constitución Política de 1991

Artículo 1 “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.

Artículo 2 “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación...”

Artículo 13 “...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados....”

Artículo 20 “Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial”

Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 40 Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político...

Artículo 45 El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

Artículo 74 “Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Artículo 79 La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Artículo 88 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.

Artículo 95 No.5: Deber ciudadano de participar.

Artículo 270 “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

2) leyes

Ley 134 de 1994 “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”

Ley 190 de 1995 Artículo 58. “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.”

Ley 393 de 1997 por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. Acción de Cumplimiento

Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

Ley 489 de 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

Ley 734 de 2002 Nuevo código único Disciplinario

Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”

Ley 962 de 2005 - Ley Antitrámites Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1450 de 2011 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014.

Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014 Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.

3) Decretos

Decreto 2232 de 1995 “por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los ciudadanos. Reglamentario de la ley 190 de 1995

Decreto 1382 de 2000 Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela

Decreto 1538 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997" (por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones)

Decreto 2623 de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento para el servicio del ciudadano.

Decreto 19 de 2012. Decreto anti-trámites Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. “Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales”.

Decreto 2482 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión

Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011

Decreto 2693 de 2012. Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea. Numeral 5. Construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o

usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.

Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”

OBJETIVOS

1. Objetivo General

El presente documento tiene como objetivo ofrecer información acerca de los trámites y servicios a la comunidad prestados por la Entidad en razón de su misión, así como gestionar la información y comunicación, garantizando la base de la transparencia de la actuación pública, la rendición de cuentas a la Comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información, así como garantizar los mecanismos apropiados de participación ciudadana.

2. Objetivos específicos

1. Proporcionar jornadas de formación y capacitación a la ciudadanía
2. Promover la participación ciudadana en el control social y fiscal a la Administración Pública.
3. Fortalecer el sistema de denuncias, quejas y derechos de petición.
4. Medir el nivel de percepción de la satisfacción del cliente.

5. Informar a la ciudadanía del Departamento Norte de Santander sobre los diferentes espacios y canales disponibles para interactuar con la Contraloría Departamental.
6. Dar a conocer el cronograma de actividades en las cuales la ciudadanía podrá participar para apoyar la construcción de planes programas y proyectos de la Contraloría General del Departamento Norte de Santander.
7. Permitir un acceso de forma oportuna a la información.
8. Facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública.

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

Para poder llevar a cabo el proceso de participación, La Contraloría General del Departamento Norte de Santander tiene disponibles los siguientes canales:

Sitio web: www.contraloriands.gov.co

Foros, encuestas, chat (horario)

Correo Institucional: participacion@contraloriands.gov.co

Línea Telefónica: +57 5835840- 39

Horario: 8:00am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm

Punto de Atención al Ciudadano: Av 5 # 11 - 20 Pisos 2 y 3 Edif. Antiguo Banco de la República

Redes Sociales:

Facebook: <https://www.facebook.com/ContraloriaNdS/?fref=ts>

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

Instagram: @contraloriands

Control fiscal
eficiente y participativo

Av 5 # 11 - 20 Pisos 2 y 3 Edif. Antiguo Banco de la República

Teléfono 5835840 | Fax 835846

Aplicativo Móvil: La Contraloría Departamental del Norte de Santander, en caminata al control fiscal eficiente y participativo, ofrece la facilidad de acceso a herramientas tecnológicas, a través de un aplicativo móvil gratuito **ControlAppNS**, disponible en la tienda Play Store para Android y App Store para Apple, en el cual podrán instaurar denuncias y peticiones, participando así la ciudadanía del control en la ejecución de los recursos del Estado.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

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.

Denuncia: documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan

a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Rendición de Cuentas: es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Sugerencia: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación

prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Veeduría ciudadana: 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.

CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN

1. De los espacios presenciales

Se atiende presencialmente a la ciudadanía en la Contraloría General Del Departamento Norte de Santander, allí se podrán recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y opiniones de los ciudadanos con relación a la gestión administrativa y fiscal de los entes sujetos de control.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00am a 12:00m - 2:00pm a 6:00pm.

Control fiscal
eficiente y participativo

Av 5 # 11 - 20 Pisos 2 y 3 Edif. Antiguo Banco de la República

Teléfono 5835840 | Fax 835846

2. De los espacios virtuales

Los espacios virtuales disponibles por la Contraloría General del Departamento de Norte de Santander como correos institucionales y redes sociales ofrecen la posibilidad intercambiar opiniones con diferentes personas y sobre diferentes temáticas, la Contraloría propende por que la comunicación entre los participantes tenga un lenguaje claro y respetuoso.

De acuerdo con las políticas de uso de redes sociales la Contraloría se reserva el derecho a eliminar las opiniones que considere ilegales, irrespetuosas, amenazantes, infundadas, calumniosas, inapropiadas, ética o socialmente discriminatorias o laboralmente reprochables o que, de alguna forma, puedan ocasionar daños y perjuicios materiales o morales contra la entidad, sus empleados, colaboradores o terceros.

Se recomienda a los participantes realizar aportes constructivos, respetuosos de la ley, no publicar datos ni Información personal que pueda ser usada con otros fines y evitar la saturación.

La Contraloría atenderá sus opiniones, comentarios, preguntas y aportes con el mayor respeto y promoviendo un diálogo constructivo.

3. Cronograma de Actividades

El siguiente es el cronograma de ejercicios de participación que realizará la Contraloría General del Departamento Norte de Santander.

ACCIÓN	CANAL	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE
Realizar control y seguimiento trimestral a los derechos de petición y quejas interpuestas en la departamental	PRESENCIAL	X	X
Elaborar y publicar en la página web de la entidad el informe sobre el estado del trámite adelantado en las denuncias	VIRTUAL	X	X
Efectuar una convocatoria masiva para la rendición de cuentas sobre la gestión adelantada (audiencia pública)	PRESENCIA Y VIRTUAL		X
Capacitar a la comunidad en veedurías ciudadanas e impulsar su conformación	PRESENCIAL	X	X
Formar juntas de acción comunal en mecanismos de participación ciudadana	PRESENCIAL	X	X
Realizar capacitaciones a la	PRESENCIAL		X

comunidad en general y a las organizaciones comunitarias en formación ciudadana y políticas públicas a través de seminarios, diplomados y especializaciones			
Capacitar en temas de control fiscal a los contralores escolares de las instituciones educativas oficiales del departamento	PRESENCIAL		X
Capacitar a la comunidad en temas relacionados con el control fiscal ambiental	PRESENCIAL	X	X
Realizar treinta y tres audiencias públicas de transparencia en los municipios del departamento	PRESENCIAL	X	X
Gestionar oportunamente y dentro del término legal las peticiones, quejas reclamos y denuncias	PRESENCIAL	X	X
Resolver oportunamente el las denuncias y los derechos de petición interpuestos en la departamental	PRESENCIAL	X	X
Suscribir quince pactos de transparencia y legalidad en la función pública con los entes	PRESENCIAL	X	

territoriales, universidades y gobernación			
Ejecutar diez auditorías ambientales de acuerdo al PGA 2017	PRESENCIAL	X	X
Elaborar el informe anual del estado de los recursos naturales y del medio ambiente	PRESENCIAL		X
Conceptuar sobre los niveles de eficiencia y eficacia de la gestión ambiental de los entes sujetos de control	PRESENCIAL	X	X

SILVANO SERRANO GUERRERO

Contralor General

Proyecto y Elaboro:

Martha Paola Correal Ureña

Contralora Auxiliar Participación ciudadana y medio ambiente.

Control fiscal
eficiente y participativo

Av 5 # 11 - 20 Pisos 2 y 3 Edif. Antiguo Banco de la República

Teléfono 5835840 | Fax 835846