	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 1 de 87



**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

secretariainterior@quindio.gov.co
PBX: 7417700 ext 289 piso 14

TÚ Y YO
Somos Quindío
Gobernación del Quindío

 **Secretaría del Interior**
Gobernación del Quindío






	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 2 de 87

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. MARCO DE REFERENCIA	5
2.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
2.2. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
3. DIAGNÓSTICO	10
3.1. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS.....	10
3.2. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - PERSONA JURÍDICA	10
3.3. ENCUESTA SOBRE TRÁMITES VIRTUALIZADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL	19
3.4. INFORME DE PQRSD.....	27
3.5. RESULTADOS DEL ÍNDICE DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020 ...	31
3.6. DIAGNÓSTICO DE CANALES, ESPACIOS, MECANISMOS Y MEDIOS UTILIZADOS PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	34
a) Canal presencial.....	34
b) Canal Telefónico.....	37
c) Espacios de participación sectoriales:	39
d) Políticas Públicas.....	42
3.7. DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LA PARTICIPACIÓN EQUIPO TÉCNICO DE PARTICIPACIÓN.....	44
3.7.1. Equipo técnico para la implementación de la Política de Participación ciudadana.....	44
3.7.2. Análisis DOFA	45
3.8. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CONSEJO DEPARTAMENTAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CDPC	52

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 3 de 87

4. ESTRATEGIAS	63
4.1. ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA	63
4.1.1. Introducción	63
4.1.2. Justificación	63
4.1.3. Objetivo general	64
4.1.4. Objetivos Específicos.....	64
4.1.5. Líneas de acción	64
4.1.5. ACTIVIDADES.....	65
4.2. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	66
5. CONCLUSIONES.....	87
6. ANEXOS.....	87

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 4 de 87

1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es el derecho a la intervención en todas las actividades confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población

Las entidades del Estado tanto de orden nacional como territorial tenemos la obligación de generar procesos de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, además, deben facilitar la intervención de la ciudadanía en las decisiones que los afectan, y garantizar los escenarios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos.


La participación ciudadana es un diálogo constructivo y argumentado entre la ciudadanía y las instituciones, en que se tiene la oportunidad de llevar a término un seguimiento del trabajo y la acción de nuestros gobernantes y de los asuntos públicos, y la posibilidad de colaborar en la construcción de una sociedad mejor.

La participación ciudadana debe ser ejercida por todos, actuando en función de intereses generales y del bien común. Es importante recordar que todo ciudadano tiene el derecho y el deber de hacer control social, con el fin de prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.

Esta política determina que las entidades deben diseñar, mantener y mejorar espacios de rendición de cuentas (al igual que los demás escenarios de participación) de manera que se garantice la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública, en el marco de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.

Este plan, define los espacios físicos y virtuales de participación ciudadana que permiten involucrar a los usuarios, la ciudadanía en general y demás grupos de valor e interés a través de una comunicación en doble vía de la gestión misional y administrativa, para propiciar la participación concertada en la toma de decisiones que beneficie la Entidad y la satisfacción de las partes interesadas respecto a la prestación de nuestros trámites y servicios, permitiendo transparencia en la gestión de la Administración Pública.

Las entidades deben mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 5 de 87

Uno de los elementos transversales a las políticas de MIPG que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es el proceso de rendición de cuentas, que busca facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública

Este documento integra los componentes de Autodiagnósticos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, autodiagnóstico de la Política de Participación Ciudadana de la administración departamental, a través de los cuales se puede identificar las acciones que se han desarrollado y las que faltan por implementar en la entidad para continuar construyendo espacios para promover los principios institucionales.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Participación Ciudadana

En Colombia existen varios mecanismos de participación ciudadana, los cuales dan la opción de ejercer el derecho de participar del poder político, como lo consagra la Constitución Política de Colombia, en sus artículos:


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

Artículo 103. *Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato.*

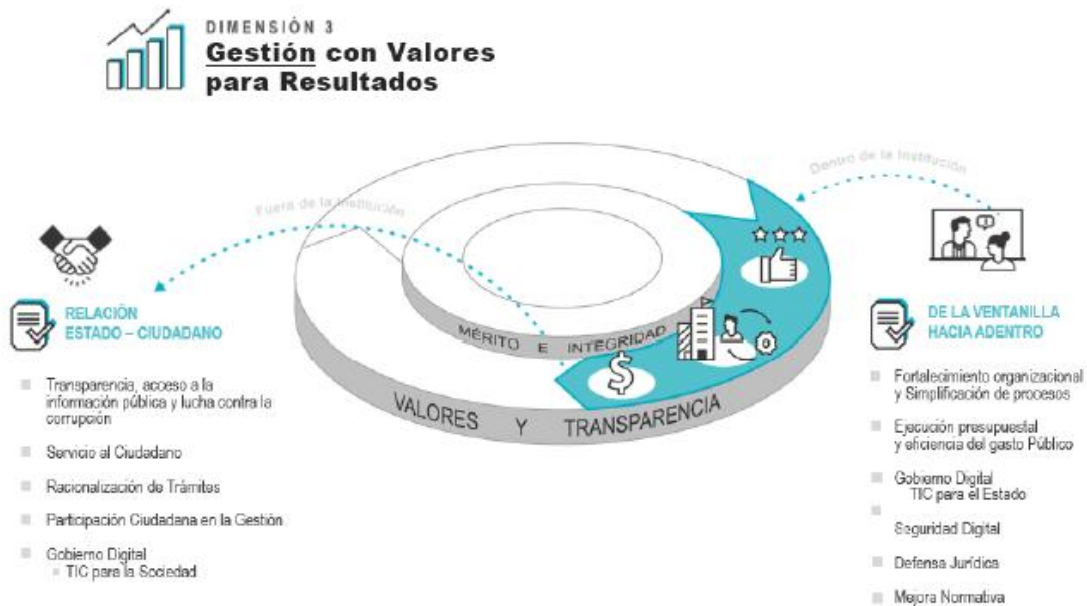
De igual forma, todos los mecanismos de participación se encuentran reglamentados por la Ley 134 de 1994, en la cual, se expone paso a paso, los requerimientos y las etapas de cada uno de ellos, así como las normas fundamentales por las que se regirá la participación de las organizaciones civiles. Adicionalmente, mediante la Ley 1757 de 2015, el gobierno nacional dictó disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

De otra parte, el *Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG –* se constituye en el marco de referencia diseñado por el gobierno nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. A través de este modelo, se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que se oriente hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor al ciudadano.

El modelo se operativiza a través de siete dimensiones, que articulan políticas, prácticas

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 6 de 87


e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades. En este marco, la Dimensión de “*Gestión para el resultado con valores*” agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos cuyo fin es permitirle a la Entidad realizar actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.



Fuente: Departamento de la Función Pública

En este marco y en cumplimiento de 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

Es así que, cada dependencia debe identificar espacios, mecanismos y canales que se pongan a disposición de la ciudadanía de carácter presencial o virtual, para adelantar procesos de discusión para la elaboración de normatividad; formulación y/o ejecución de políticas, programas y proyectos; formulación de la planeación; solución de problemas mediante ejercicios de innovación abierta; promoción de control social; apertura de datos; diagnóstico de las necesidades de la ciudadanía y el botón de Transparencia de la entidad.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 7 de 87

2.2. Rendición de cuentas

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor²) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos

La Ley 1757 de 2015 establece que la rendición de cuentas es un proceso a través del cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.


El Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP, establece los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas en las entidades de la Rama Ejecutiva, del orden nacional y territorial, así como las recomendaciones para las demás ramas del poder público y entidades de la Administración Pública.

Estas actividades se encuentran incluidas en el componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de cada vigencia. y deben estar alineadas a lo establecido en la Resolución No. 9667 de 2019 "Por medio de la cual se adopta el reglamento para la Rendición Pública de Cuentas de la administración departamental del Quindío" y la Ordenanza No. 010 de 2019 "Por medio de la cual se subroga la Ordenanza 044 de 2009 "Por medio de la cual establece el procedimiento para la Rendición de Cuentas Públicas y visibilidad de la administración departamental en el Quindío"

Existen 4 principios básicos para la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales¹:

- Actitud permanente del servidor público, lo que significa una amplia vocación de servicio del equipo humano que hace parte de la entidad.
- Continuidad y permanencia, lo que comprende la generación de espacios múltiples de rendición de cuentas, desde diferentes canales, tiempos y modalidades y su

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. ABC de la Ley 1757 de 2015. Estatuto de la participación democrática en Colombia. En: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/abc> . (2016)


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 8 de 87

fortalecimiento con el paso del tiempo, logrando influenciar la gestión pública de la entidad.

- Apertura y transparencia, que transforma la noción de la rendición de cuentas de un simple deber institucional a una oportunidad para que la entidad mejore sus procesos de formulación, implementación, seguimiento y evaluación de los programas que desarrolla, a partir de la percepción ciudadana y de los grupos de interés.
- Amplia difusión y visibilidad, que se traduce en múltiples canales de comunicación capaces de informar a los ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión de la entidad.

Así mismo, este proceso se basa en 3 elementos fundamentales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión:


Información y lenguaje comprensible al ciudadano: Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos Plan Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2021

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 9 de 87

Diálogo: Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto; explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales

Responsabilidad: Responder por los resultados de la gestión, definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, con el cumplimiento de obligaciones o de sanciones, si la gestión no es satisfactoria.



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 10 de 87

3. DIAGNÓSTICO

3.1. Caracterización Grupos de interés

De acuerdo con las acciones que desarrolla cada una de las Secretarías, direcciones y jefaturas, en el marco de los objetivos misionales y estratégicos, se identificaron los siguientes grupos de interés

Ver Anexo 1 [Grupos de interés de la administración departamental](#)

3.2. Caracterización de usuarios - persona Jurídica²

Alcance: Los grupos de ciudadanos, empresas, usuarios y grupos de interés de personería jurídica de la Administración Departamental.


Objetivo general: Recoger información básica sobre los grupos de valor con personería jurídica con el fin de identificar sus características, intereses y necesidades al momento de acceder a los servicios de la Administración Departamental

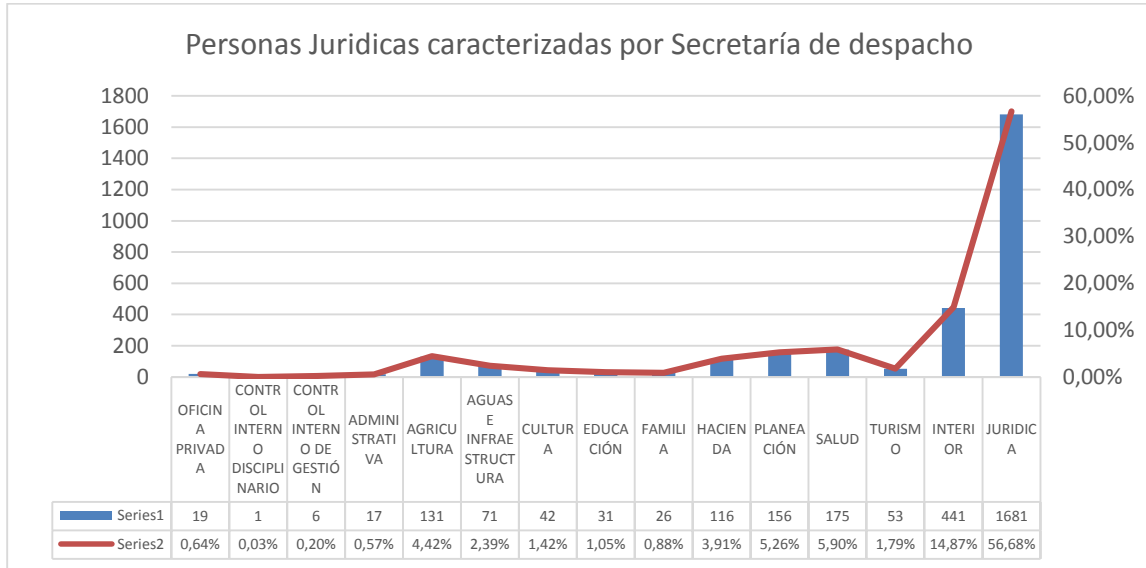
Objetivos específicos:

- Identificar las preferencias y necesidades de las entidades con personería jurídica cuando acceden a los servicios de la Administración Departamental.
- Identificar posibles acciones de mejora en procesos y procedimientos que tiene la Administración para la entrega de servicios a la comunidad.

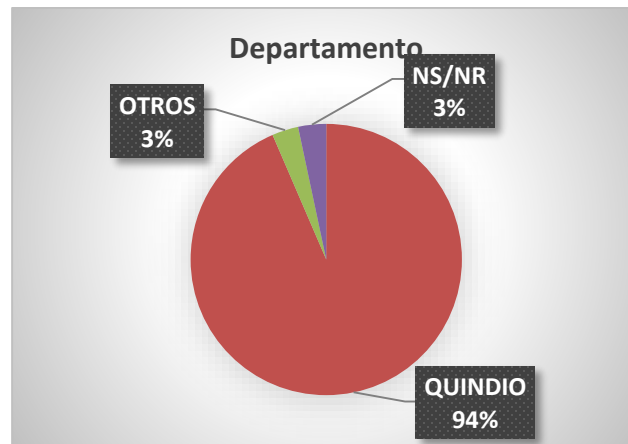
a) Información general

² Esta encuesta corresponde a la realizada en el año 2021.


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 11 de 87

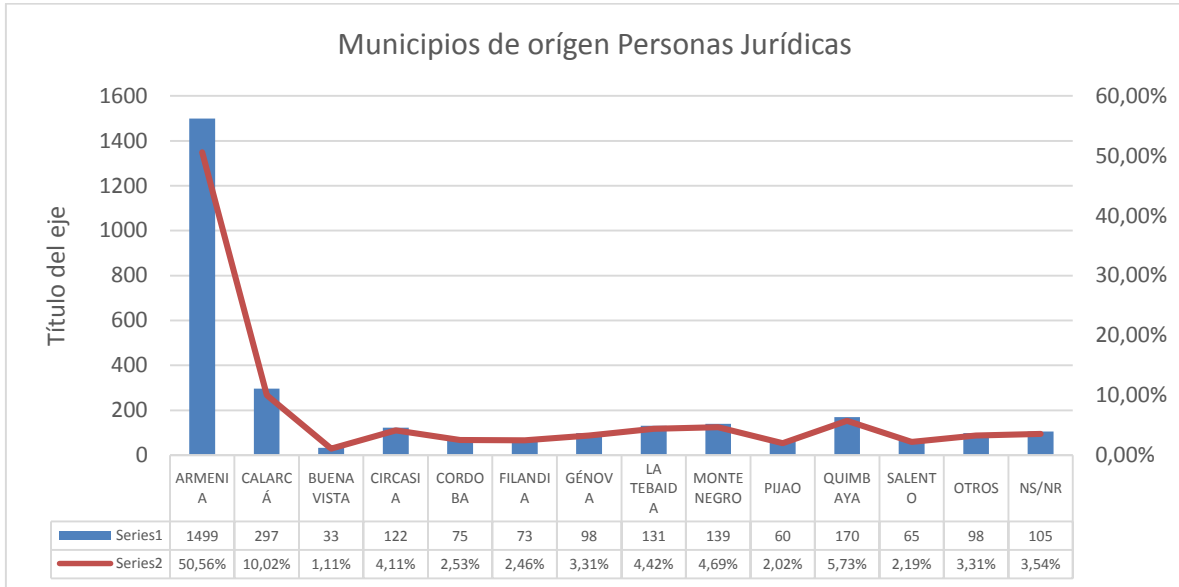


b) Información Sociodemográfica y Cobertura Geográfica

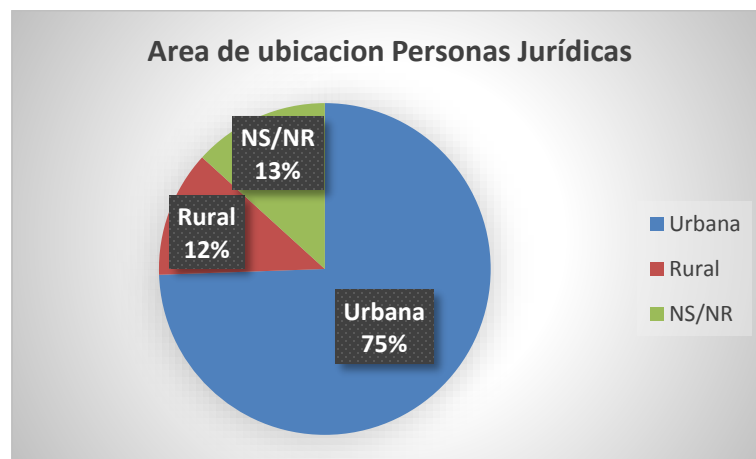


Las organizaciones caracterizadas corresponden en su mayoría al departamento del Quindío con un 94% y sólo en un 3% corresponden a otros departamentos, entre ellos Cundinamarca, Antioquia, Bolívar, Cauca, Nariño, Risaralda, Tolima y Valle


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 12 de 87

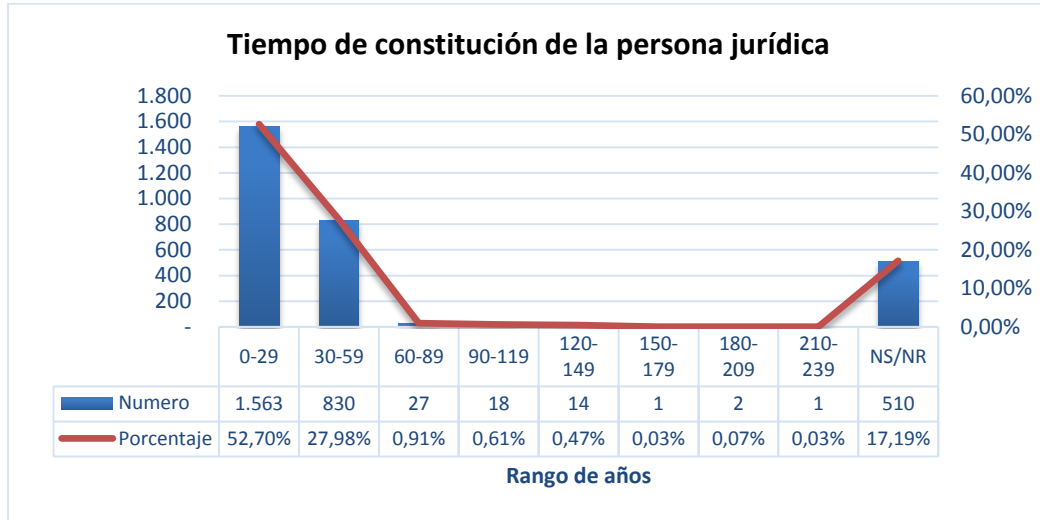


El 50,56% de las organizaciones corresponde al municipio de Armenia, seguido del municipio de Calarcá con un 10,02% y Quimbaya con un 5,73%

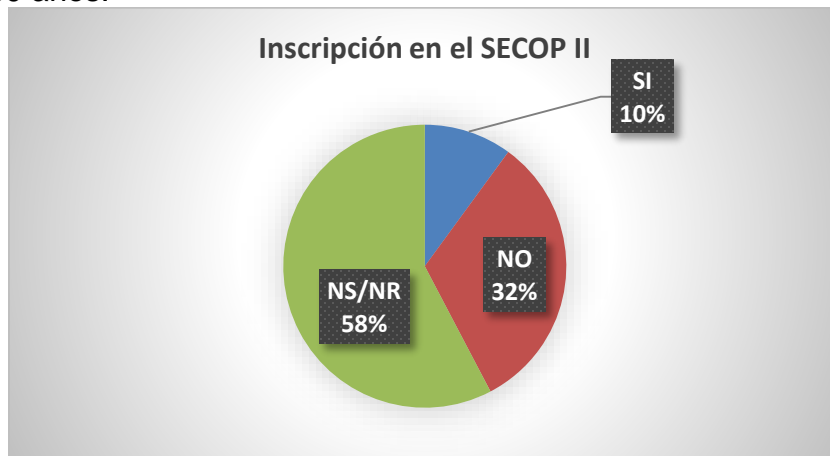


El 75% de las organizaciones se ubican en zona urbana frente al 12% ubicadas en zona rural.


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 13 de 87

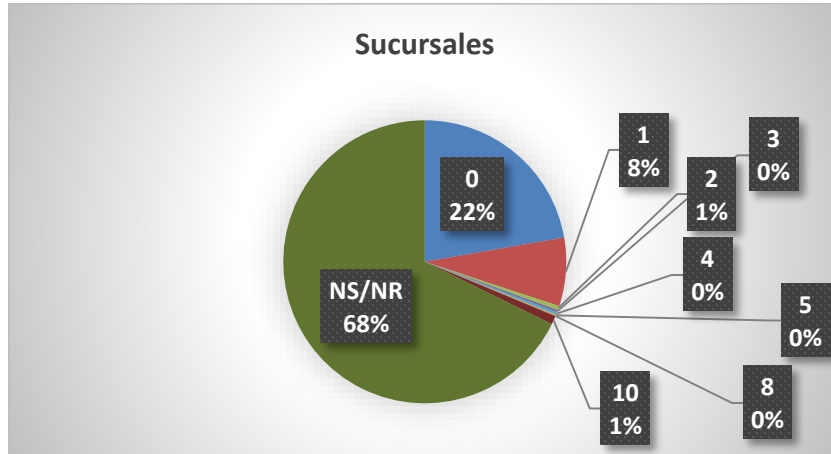


El 52,7% de las organizaciones fue constituida entre 1 y 29 años atrás, seguida por las organizaciones constituidas de 30 a 59 años atrás con 27,9%, y en tercer lugar las mayores de 60 años.



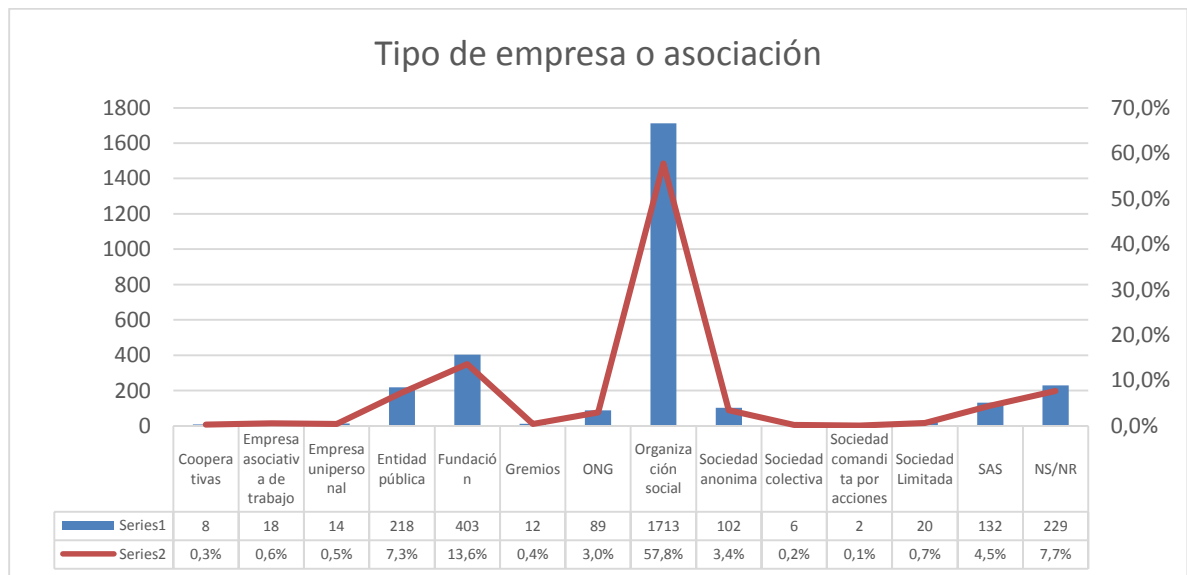
En este periodo, solamente el 10% estaba inscrita en la plataforma del SECOP II, mientras que el 32% no lo estaba. El 58% restante no tenía clara la información respecto de este trámite.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 14 de 87




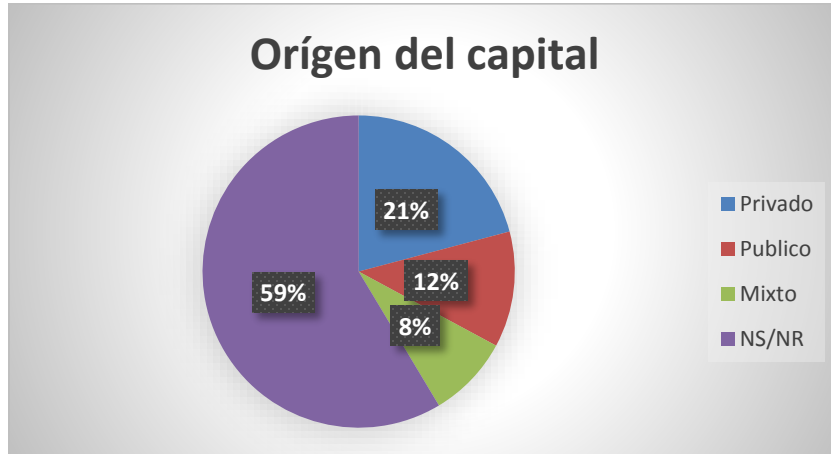
En cuanto a sucursales, en su mayoría 22% son empresas con una sucursal única, seguida de las que tiene 1 sucursal adicional con el 8%. El 68% de los encuestados no tiene claridad en la información

c) Tipología de la organización

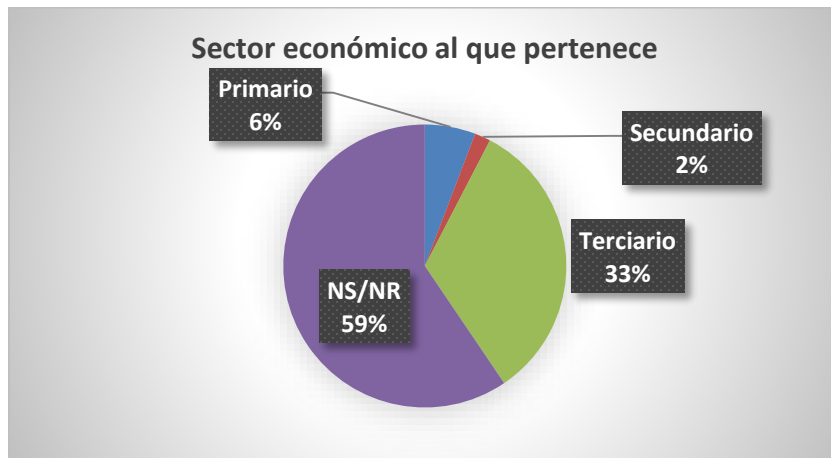


El 57,8% de las organizaciones son organizaciones sociales, seguido de fundaciones con un 13,6% y entidades públicas con un 7,3%.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 15 de 87



El origen del capital de las organizaciones es privado en un 21%, seguido de público en un 12% y mixto 8%.




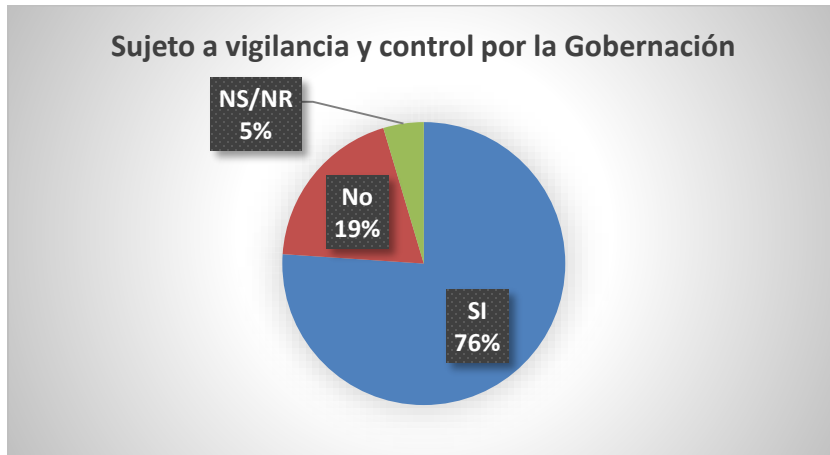
El 33% de las organizaciones pertenece al sector terciario (ONG), seguido del sector primario con un 6% y secundario con un 2%. El 59% de las organizaciones no está segura o no conoce el sector al que pertenece

En relación al sector primario, el 85% corresponden al sector de la agricultura, seguido de la ganadería con el 7% y el 5% al sector de pesca.

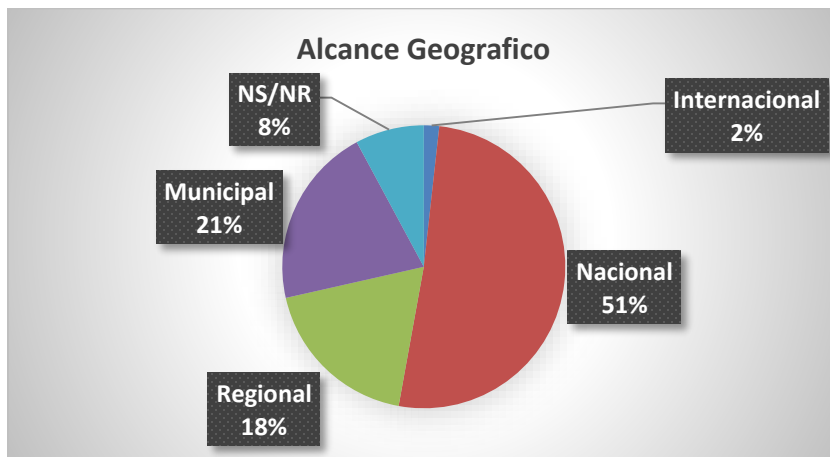
En relación al sector secundario, el 94% pertenece al sector de la construcción y el 6% al sector industrial.

En cuanto al sector terciario, el 65% pertenece a los servicios sociales, seguido por comercio 10%, servicios administrativos 8% y servicios culturales 7%.


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 16 de 87

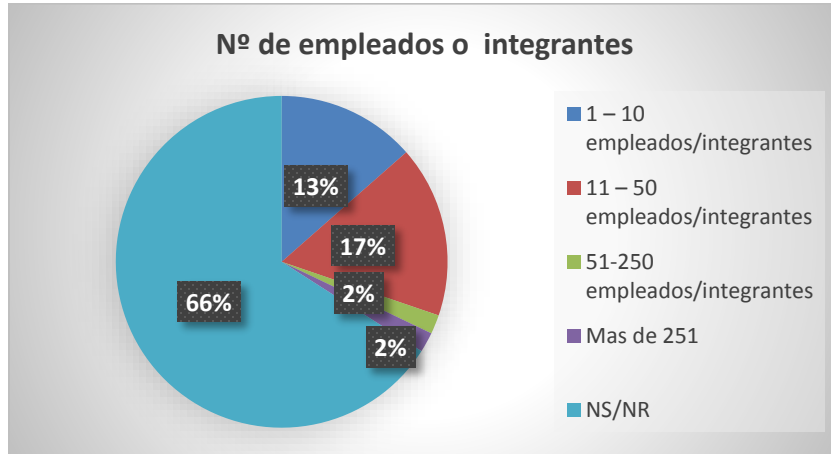


El 76% de las personas jurídicas, son vigiladas por la Gobernación del Quindío, frente al 19% que no están sujetas a ello.

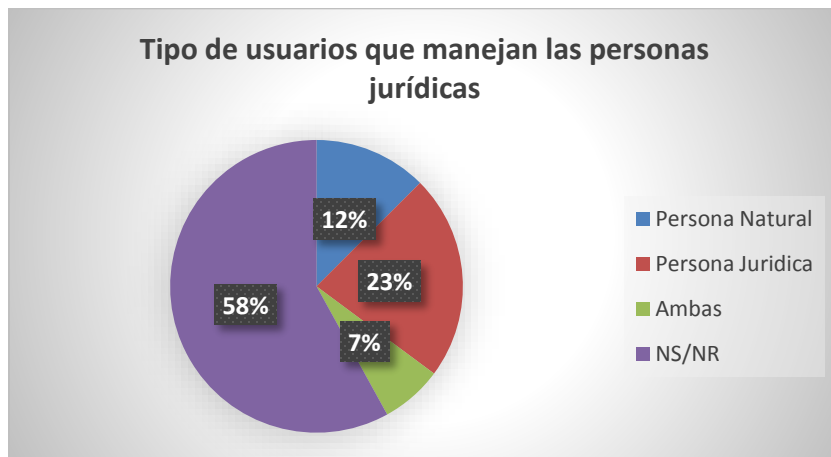


El 51% de las organizaciones tienen alcance nacional, seguido del 21% con alcance municipal, y en tercer lugar el 18% con alcance regional.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 17 de 87




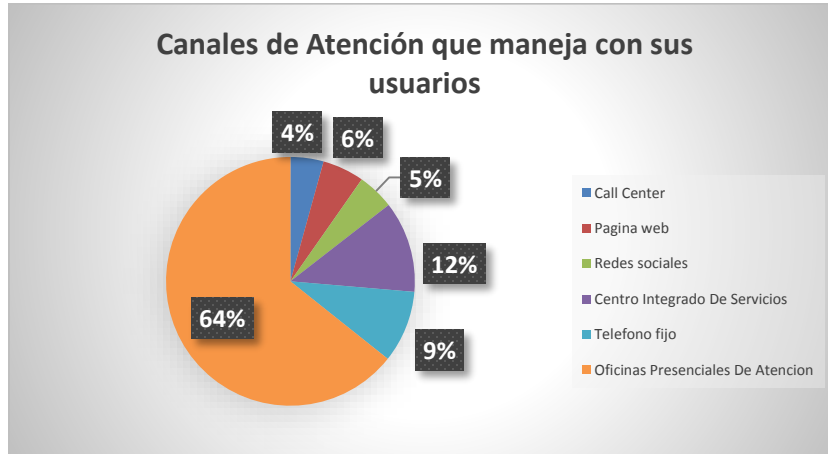
El 17% de las organizaciones tienen de 11 - 50 empleados o integrantes, el 13% tiene de 1 - 10 empleados o integrantes y menos del 4% tiene más de 50 empleados o integrantes. El 66% de las organizaciones se reserva la información.



El tipo de usuario que manejan las organizaciones corresponde a personas jurídicas con un 23%, seguido por 12% de personas naturales y 7% mixta.

En el caso de las personas jurídicas atendidas en su mayoría corresponden a organizaciones de derecho privado 15%, seguido de derecho publico 11% y ambas 5%.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 18 de 87




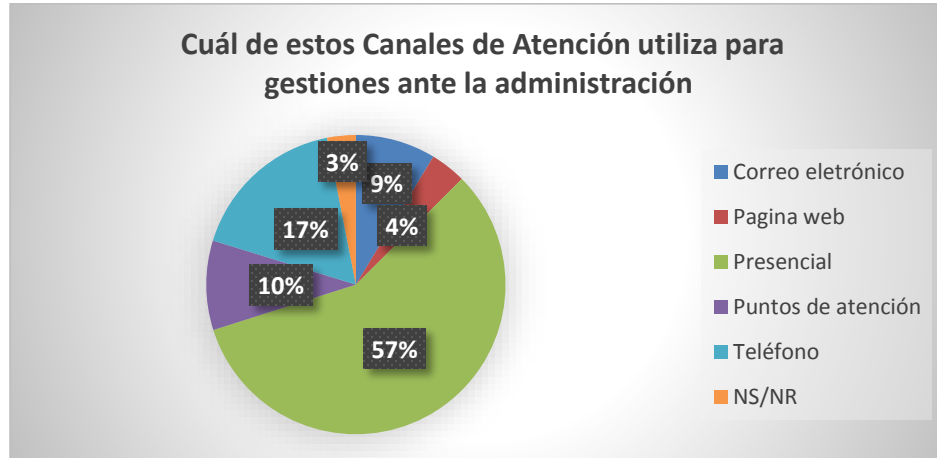
El 64% de las organizaciones, para atender a sus usuarios, utiliza las Oficinas presenciales en un 64%, en segundo lugar los Centros Integrados de servicios con un 12% y en tercer lugar el teléfono fijo con un 9%. Menos del 15% utiliza los medios digitales.

d) Comportamiento organizacional



La actividad más demandada por las organizaciones a la administración departamental son las asesorías con un 28%, seguido por los Servicios con un 26%, Solicitudes con un 21% y Peticiones con un 18%; menos del 6% corresponden a notificaciones, quejas o reclamos.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 19 de 87




El canal más utilizado por las organizaciones para la gestión con la administración departamental, es el Presencial con un 57%, Teléfono con un 17% y Puntos de atención con un 10%. Solamente alrededor de un 13% utiliza medios electrónicos como página web o correo electrónico.

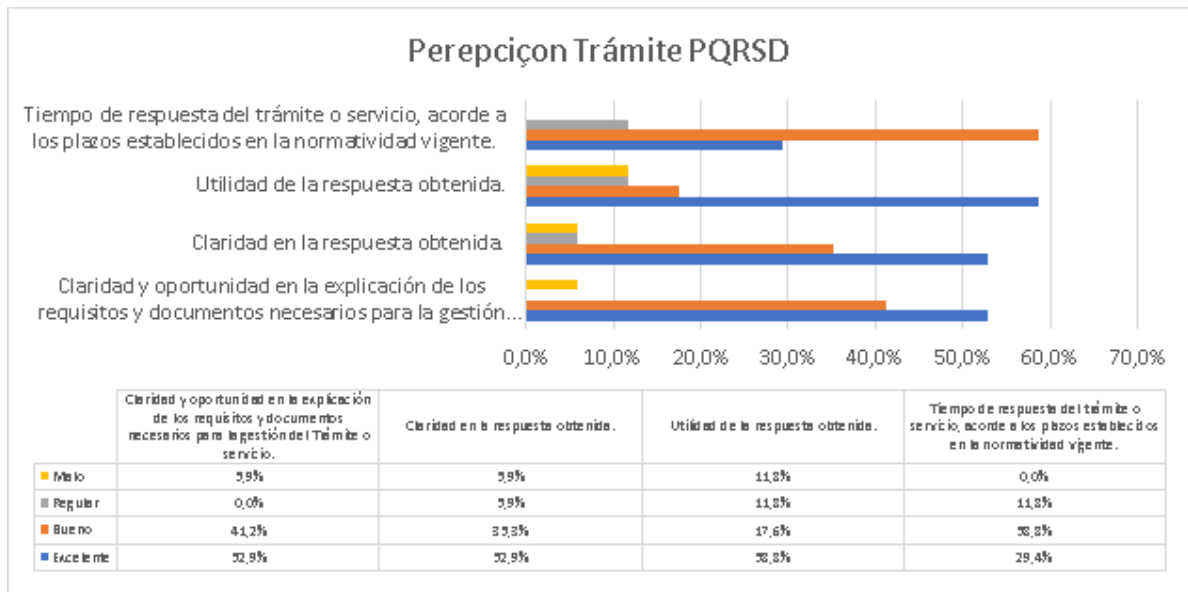


El 19,8% de las organizaciones considera que la atención recibida por parte de la administración departamental fue Excelente, el 14,4% Buena y menos del 2% consideró regular o mala la atención brindada. Sin embargo, se observa un alto porcentaje (64,5%) de organizaciones que se abstienen de responder a esta cuestión.

3.3. Encuesta sobre trámites virtualizados de la administración departamental


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 20 de 87

a) Tramite PQRS (2020-2021)



El 53% de los usuarios calificaron con Excelente y el 42% Bueno, la claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del Trámite o servicio.

El 53% de los usuarios calificaron con Excelente y el 35% Bueno, la Claridad en la respuesta obtenida; menos del 12% calificaron como regular o malo.


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 21 de 87

El 58,8% de los usuarios calificaron con Excelente, el 17,6% Bueno, el 11,8% Regular y 11,8% malo, la Utilidad de la respuesta obtenida

El 29,4% de los usuarios calificaron con Excelente, el 58,8% Bueno y el 11,8% Regular, el Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.

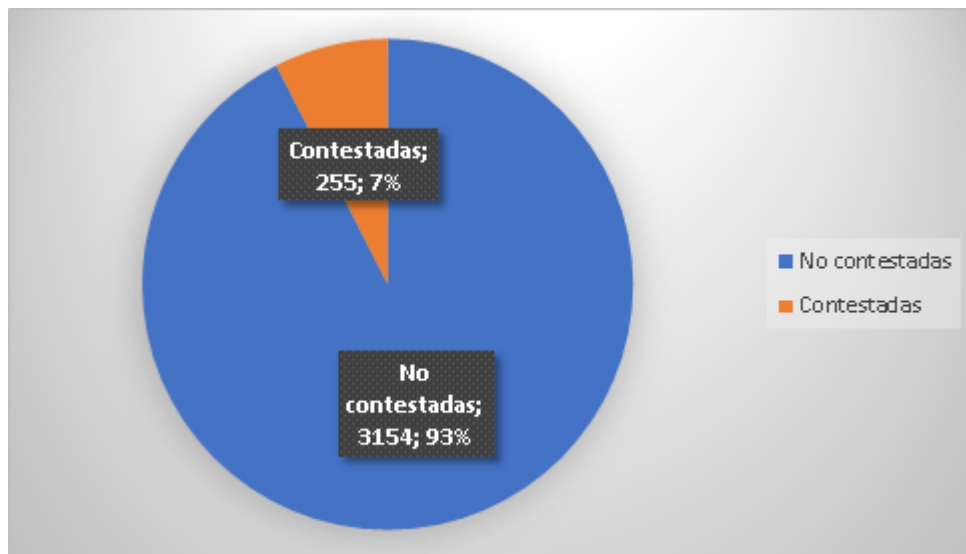



El 41,2% de los usuarios calificaron con Excelente, el 29,4% Bueno y el 23,5% Regular y el 5,9% malo, el Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.

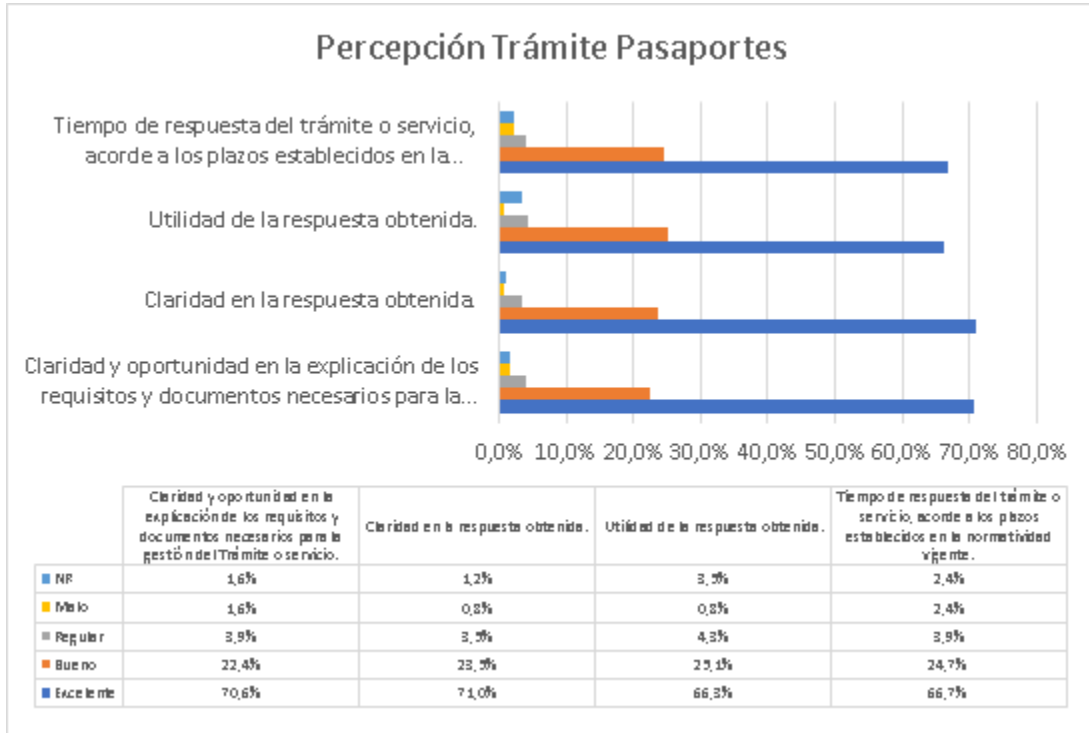
	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 22 de 87



b) Trámite: Pasaportes



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 23 de 87




El 70,6% de los usuarios calificaron con Excelente y el 22,4% Bueno, la claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del Trámite o servicio. Menos del 6% lo considera regular o malo.

El 71% de los usuarios calificaron con Excelente y el 23,5% Bueno, la Claridad en la respuesta obtenida; menos del 5% calificaron como regular o malo.

El 66,3% de los usuarios calificaron con Excelente, el 25,1% Bueno, menos del 6% calificaron como regular o malo., la Utilidad de la respuesta obtenida

El 66,7% de los usuarios calificaron con Excelente, el 24,7% Bueno, el 3,9% Regular y el 2,4% Malo, el Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 24 de 87

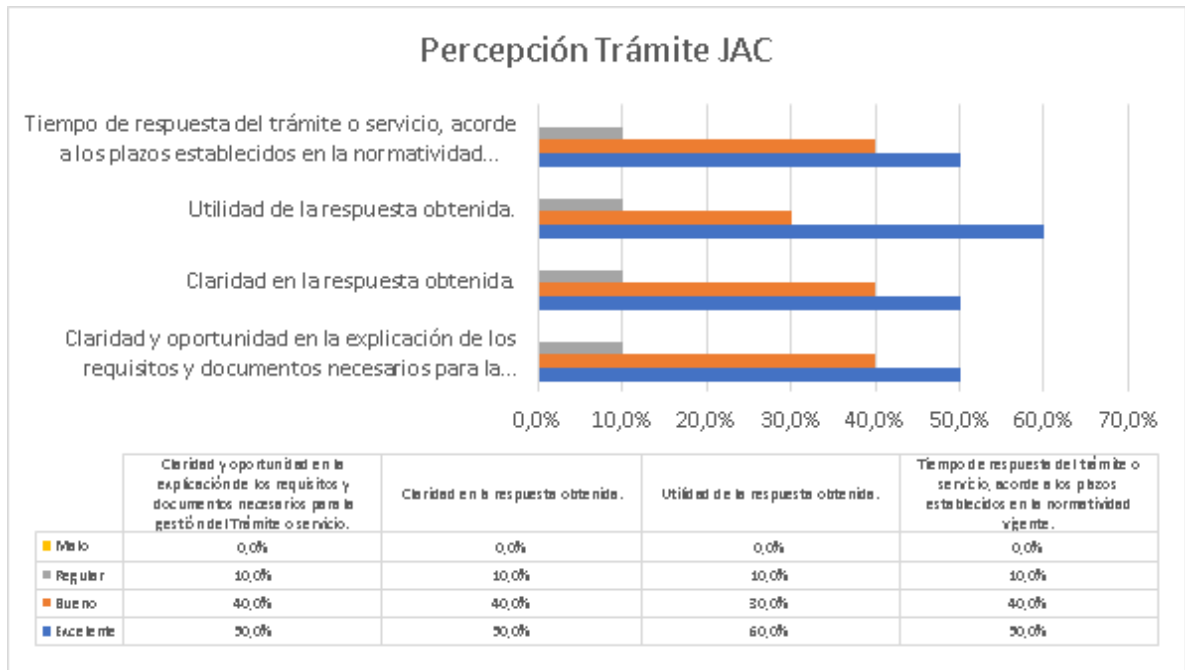
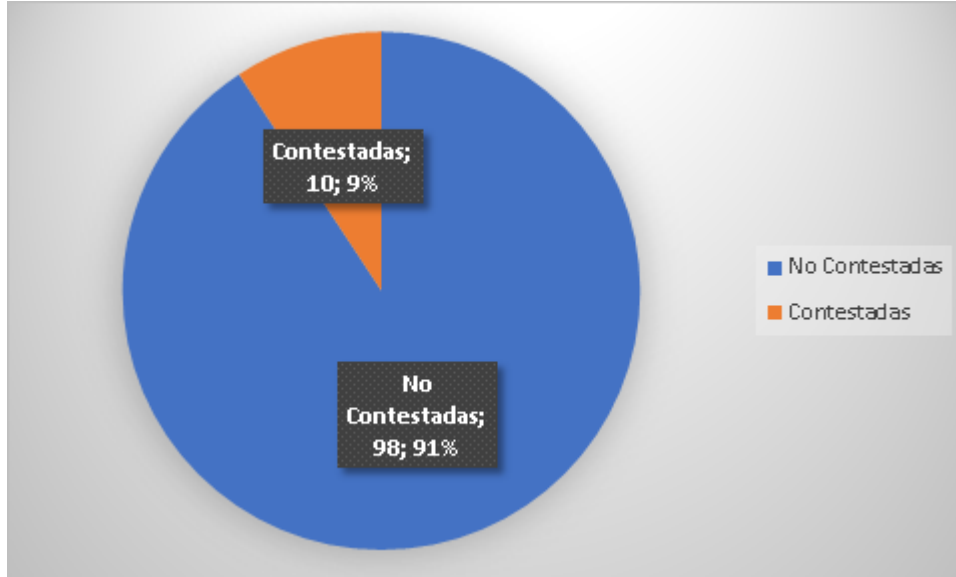


El 69% de los usuarios calificaron con Excelente, el 20% Bueno, el 6% Regular y el 2% Malo, el Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.




c) Tramité: Juntas de acción comunal - JAC

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 25 de 87



El 50% de los usuarios calificaron con Excelente y el 42% Bueno, la claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del Trámite o servicio.

El 50% de los usuarios calificaron con Excelente y el 40% Bueno, la Claridad en la

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 26 de 87


respuesta obtenida; el 10% calificaron como regular

El 60% de los usuarios calificaron con Excelente, el 30% Bueno y el 10% Regular la Utilidad de la respuesta obtenida

El 50% de los usuarios calificaron con Excelente, el 40% Bueno y el 10% Regular, el Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.



El 50% de los usuarios calificaron con Excelente, el 40% Bueno y el 10% Regular, el Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 27 de 87



3.4. Informe de PQRSD


ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2021³

a) Análisis general



El 94,6% corresponde a peticiones, seguida de un 4,5% de quejas y un 1% de reclamos.

³ Fuente: Informe trimestral PQR. Área de Gestión Documental.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 28 de 87


De estas PQR, el 76,2% se encuentran cerradas y el 23,7% abiertas.

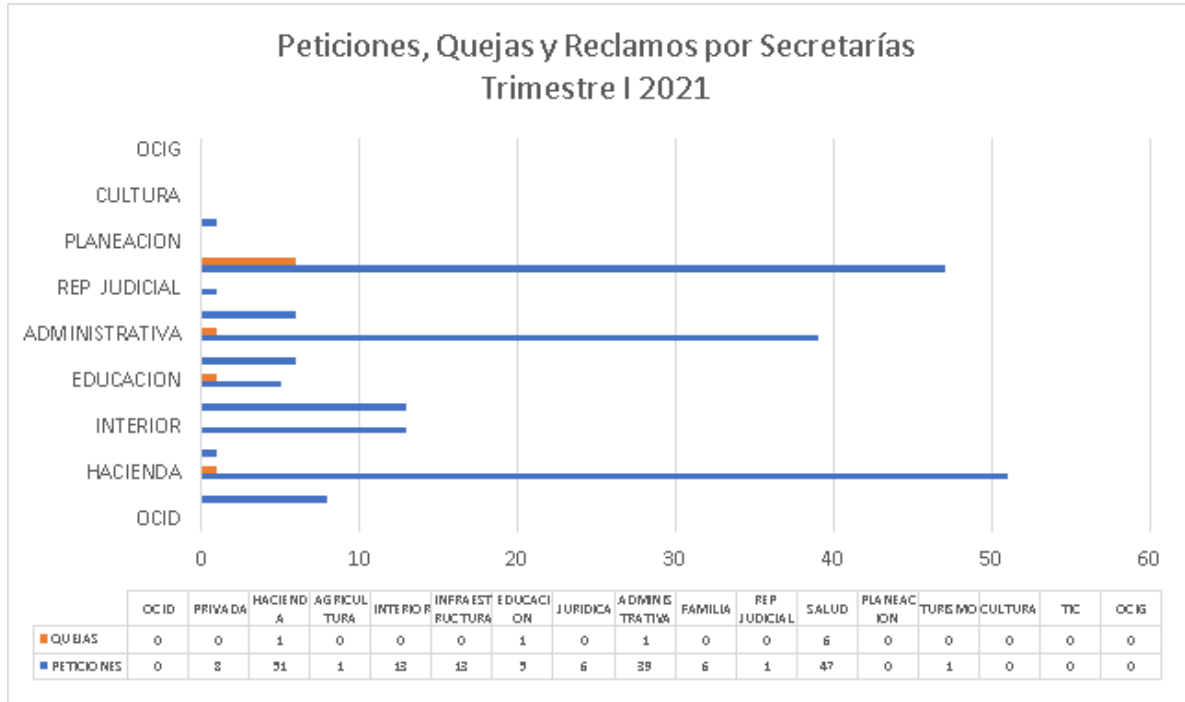


Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 76.2% en el registro de las respuestas en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.


Del 100% de las PQRs recibidas, el 23.8 % aparecen sin respuesta registrada

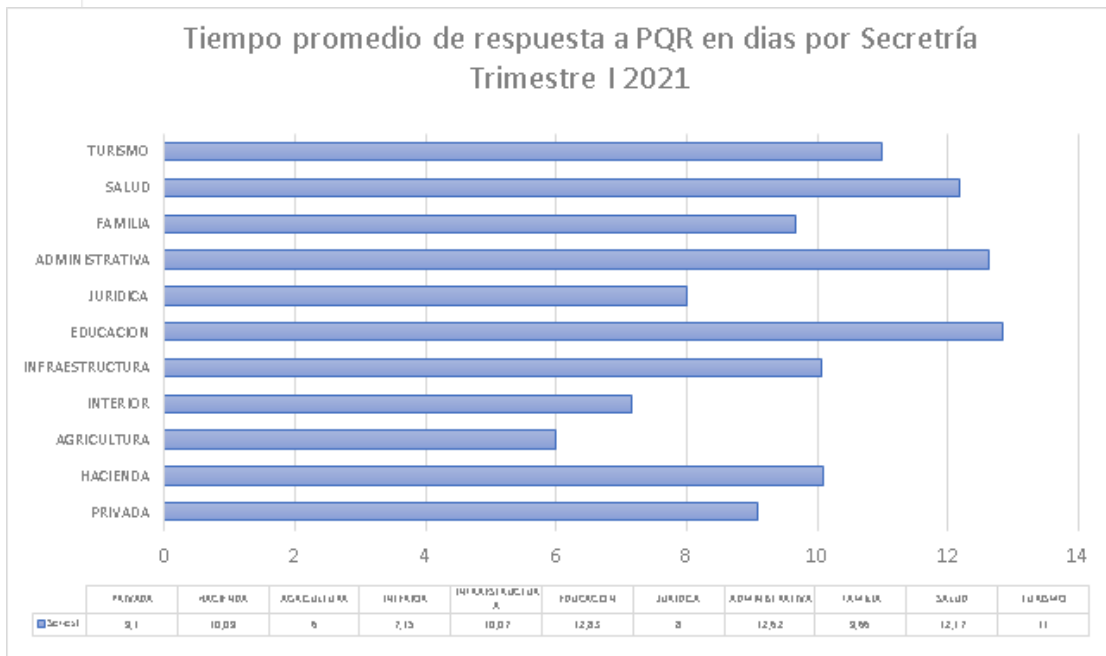
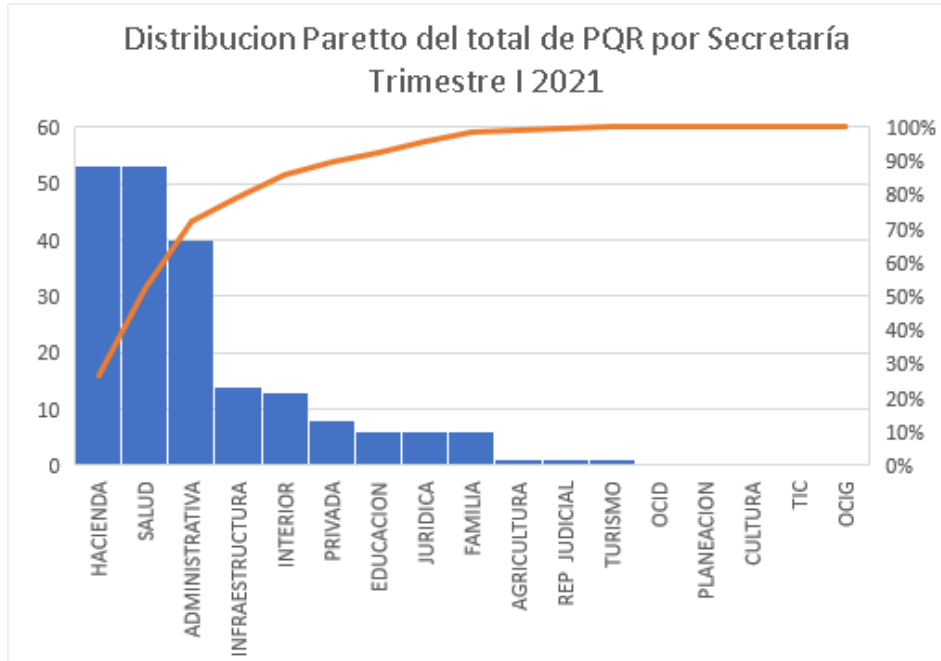
b) Análisis por Secretaría de despacho

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 29 de 87




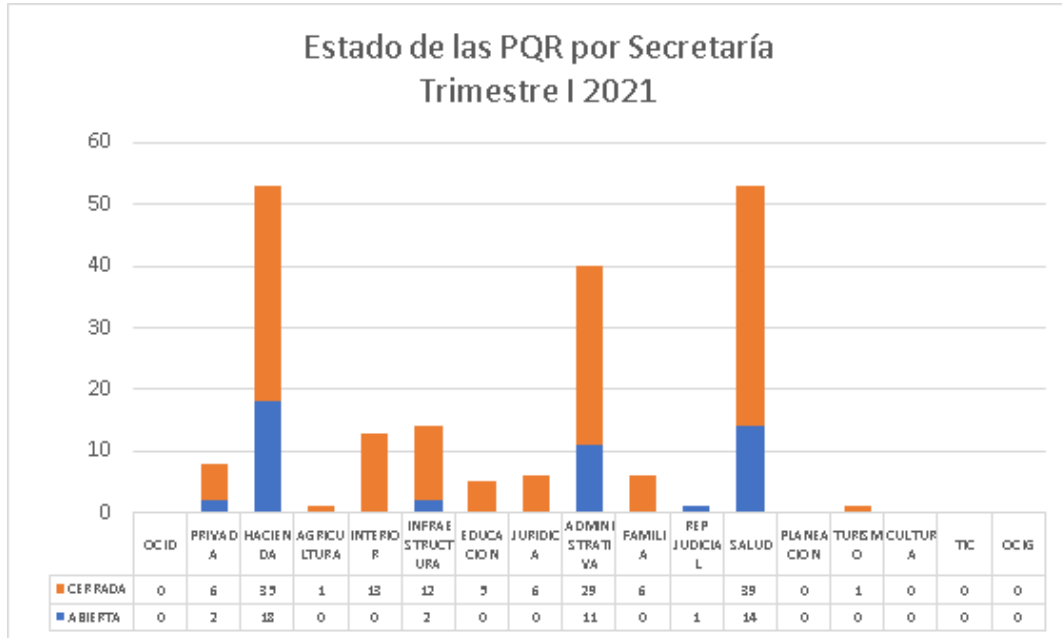
Las Secretarías con mayor recepción de PQR son la Secretaría de Hacienda con el 26,2%, la Secretaría de Salud 26,2%, la secretaría administrativa con el 19,8%, como se puede observar en el siguiente diagrama de Pareto

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 30 de 87

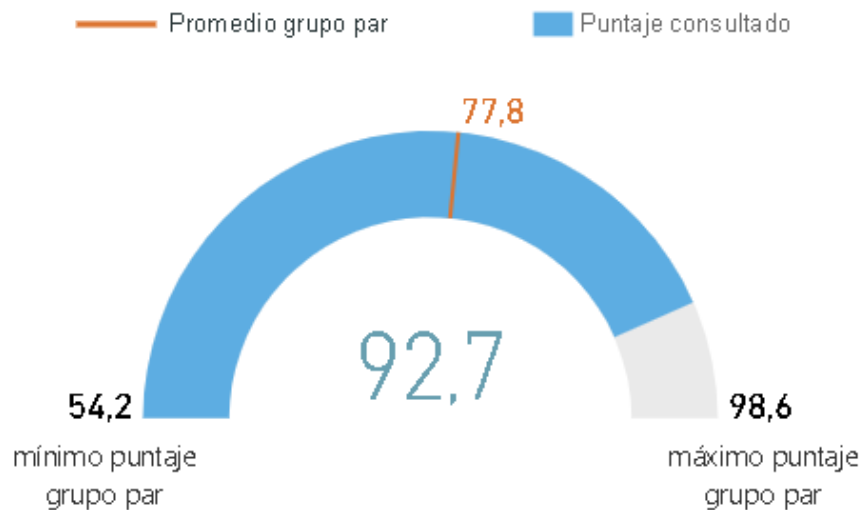


El tiempo promedio de respuesta (en días), para las PQR, por parte de la Gobernación del Quindío, es de 10,86 días; siendo la Secretaría de Hacienda la de menos tiempo de respuesta, seguida por las Secretarías de Interior y Jurídica.


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 31 de 87

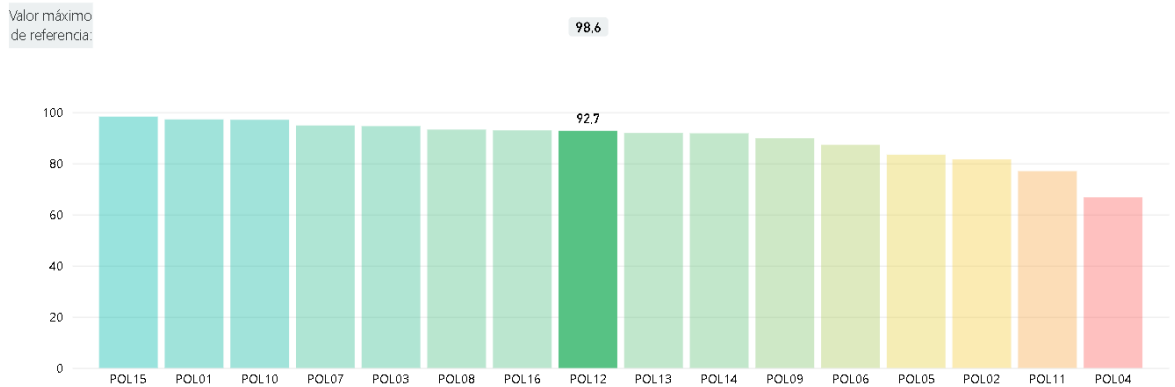


3.5. Resultados del Índice de la Política de Participación ciudadana 2020



Resultado comparativo con las 17 Políticas del Modelo Integrado de Planificación y Gestión - MIPG, de acuerdo a los resultados de desempeño institucional 2020, para la Gobernación del Quindío

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 32 de 87




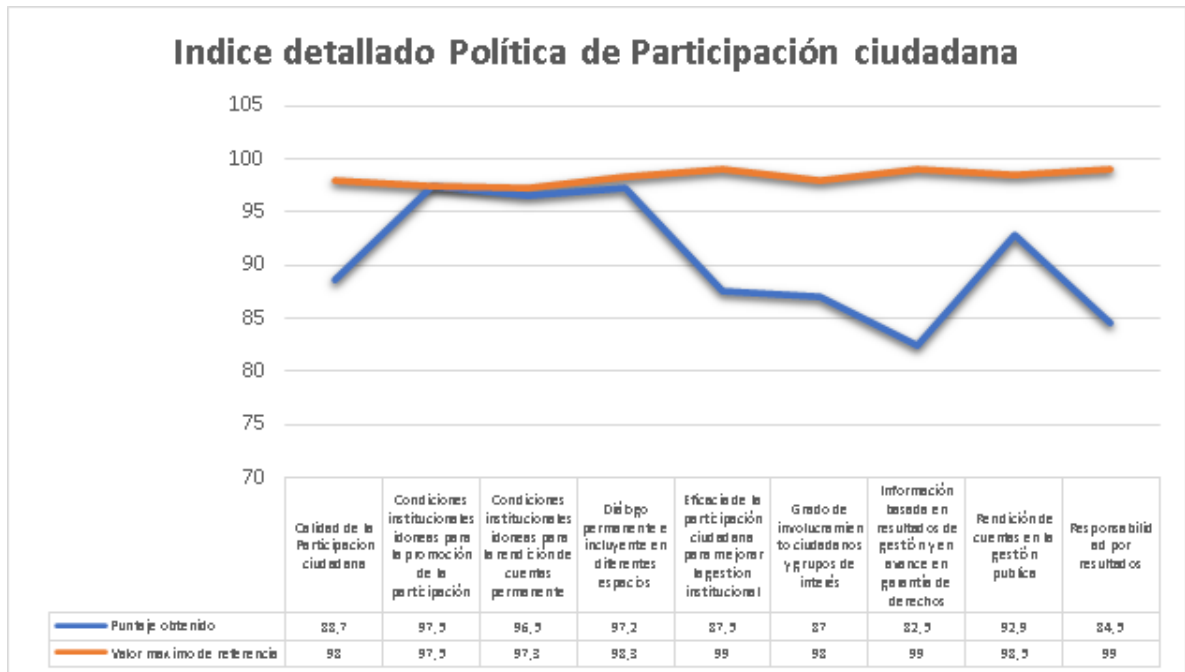
La Política de Participación ciudadana, esta medida por los siguientes índices:

- Calidad de la Participación ciudadana
- Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación
- Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente
- Diálogo permanente e incluyente en diferentes espacios
- Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional
- Grado de involucramiento ciudadanos y grupos de interés
- Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos
- Rendición de cuentas en la gestión pública
- Responsabilidad por resultados

En la siguiente gráfica, pueden verse los resultados obtenidos por cada índice y su comparación con el valor máximo de referencia obtenido por el grupo par; donde los índices con menor valor corresponden a


- Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional
- Grado de involucramiento ciudadanos y grupos de interés
- Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos
- Responsabilidad por resultados

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 33 de 87



Recomendaciones:


1. Incluir la mayor cantidad posible y acorde con la realidad de la entidad y de la pandemia, de grupos de valor y otras instancias, en las actividades de participación implementadas.
2. Incluir diferentes medios de comunicación, acordes a la realidad de la entidad y a la pandemia, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.
3. Implementar estrategias a través de diversos medios digitales para que los ciudadanos o grupos de interés participen en el proceso de producción normativa.
4. Aplicar los lineamientos establecidos para la racionalización de trámites, haciendo énfasis en la participación ciudadana utilizando medios digitales de acuerdo con la política de gobierno digital.
5. Formular ejercicios de innovación que incluyan los medios digitales con el propósito de dar solución a los diferentes problemas, esto con el apoyo de la ciudadanía.
6. Mejorar las actividades de racionalización de trámites mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 34 de 87

7. Establecer medios de difusión que informen a los ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor las medidas adoptadas para mejorar los problemas detectados. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
8. Incluir en los informes y acciones de difusión para la rendición de cuentas el tema de trámites y las acciones de mejora realizadas a los mismos.
9. Incluir en los informes y acciones de difusión para la rendición de cuentas la oferta de información por canales electrónicos existentes en la entidad de manera que los ciudadanos e interesados puedan consultarlos y participar en los eventos de diálogo previstos.
10. Incluir en los informes y acciones de difusión para la rendición de cuentas la oferta de información por canales presenciales (carteleros, boletines, reuniones, entre otros) existentes en la entidad, de manera que los ciudadanos e interesados puedan consultarlos y participar en los eventos de diálogo previstos.
11. Divulgar en el proceso de rendición de cuentas la información sobre la oferta de conjuntos de datos abiertos disponibles en la entidad para que sean utilizados por los ciudadanos o grupos de interés.
12. Contar en la entidad con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.
13. Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad enviando las comunicaciones o respuestas a sus grupos de valor en un formato que garantiza su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible (PDF/A-1b o PDF/A1a).
14. Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre la información sobre los grupos étnicos en el territorio.
15. Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre las respuestas de la entidad a las solicitudes de información.

3.6. Diagnóstico de canales, espacios, mecanismos y medios utilizados para promover la participación ciudadana

a) Canal presencial

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 35 de 87

El canal presencial permite el acercamiento del ciudadano con el Departamento del Quindío, es así como éste incorpora la perspectiva territorial, por lo cual su organización estará orientada a atender a la ciudadanía de manera ágil, eficiente, incluyente, preferente, proactiva, respetuosa y transparente, así como a brindar espacios cómodos y adecuados puestos a su servicio, en busca de un direccionamiento acertado y al empleo de las tecnologías, con ello el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía -SDSC, ofrecerá una mayor cobertura y una mejor prestación de los servicios a cargo del ente departamental.

Por lo anterior, el Departamento reconocerá las necesidades de servicio, las necesidades de cobertura y trazará el plan de mejoramiento y adecuación del canal presencial. Se tendrá en cuenta la localización del punto de atención, la movilidad, los tiempos de desplazamiento, los horarios de atención, la implementación de elementos de bioseguridad y adopción de comportamientos adecuados dentro de los espacios de atención presencial, en procura de evitar contagios por el COVID-19, en aras de mejorar el acceso a los servicios de forma segura y confiable

Los sitios en los cuales, se prestará el servicio de este canal son los siguientes:

- **Puntos institucionales de servicio a la ciudadanía:**

Estructura física principal donde se presta atención al ciudadano de manera inicial, diaria, incluyente, preferente, presencial y con calidad de la información de trámites y servicios que ofrece el Departamento, en articulación con las diferentes entidades, del orden nacional, departamental, municipal y de naturaleza privada que ejercen funciones públicas, en aras de prestar un servicio integral en el ámbito local, aprovisionándose de los servidores necesarios para una atención y servicio más efectivo, óptimo y oportuno, ante la demanda del servicio.


Procurando establecer alianzas y/o convenios con agencias de empleo legalmente reconocidas y constituidas, en aras de generar oportunidades laborales y productivas para los ciudadanos, mediante la orientación y direccionamiento en la ruta de empleabilidad.

- **Punto de Servicio de Recaudo:**

Espacio donde se recaudan impuestos, tasas y contribuciones departamentales, y se recepciona pagos de servicios públicos en general.

- **Puntos Vive Digital:**

Son espacios que garantizan el acceso, a las Tecnologías de la información y las Comunicaciones mediante un modelo de servicios sostenible que permite integrar a la comunidad en escenarios de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 36 de 87

de servicios TIC en un mismo lugar, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de cada colombiano

- **Puntos de información Turística:**

Son centros de atención a la ciudadanía cuyo objetivo es brindar de manera gratuita, a ¡los visitantes nacionales y extranjeros y a los residentes, información turística sobre el Departamento del Quindío, al igual que sobre la oferta de atractivos, parques temáticos y posibilidades de actividades culturales, deportivas y recreativas que ofrece el Departamento y su entorno regional, como Casa Delegada.

- **Urna de Cristal:**

Modelo de buen gobierno para promover y fortalecer la participación ciudadana en medios digitales y transparencia gubernamental, desde el control social, como soporte de los procesos contractuales.

Se hará uso de ¡la Urna de Cristal para la celebración de audiencias y diligencias, dentro de los procesos de contratación, como es el caso de la recepción de muestras físicas en los procesos que se requieran las audiencias públicas para precisar el contenido y el alcance de los pliegos de condiciones y revisar la tipificación estimación y asignación de los riesgos previsibles y las audiencias de adjudicación en los procesos de licitación pública, las audiencias de subasta inversa en los procesos de selección abreviada correspondiente a ¡la causal "suministro de bienes de características técnicas uniformes y de común utilización", procedimiento de subasta inversa (cuando se trate de montos agotables).


De igual manera la Urna de Cristal asesora, acompaña y genera estrategias de comunicación digital para las entidades del orden nacional y territorial que, no sólo promuevan la participación, sino que le den sentido dentro del quehacer de gobierno.

- **SECOP II:**

Es la nueva versión del SECOP (Sistema Electrónico de Contratación Pública) para pasar de la simple publicidad a una plataforma transaccional que permite a Compradores y Proveedores realizar el Proceso de Contratación en línea con cuentas para las Entidades Estatales y los Proveedores. Cada cuenta tiene unos usuarios asociados a ella. Desde su cuenta, las Entidades Estatales (Compradores) pueden crear y adjudicar Procesos de Contratación, registrar y hacer seguimiento a la ejecución contractual. Los Proveedores también pueden tener su propia cuenta, encontrar oportunidades de negocios, hacer seguimiento a los procesos y enviar observaciones.

- **Ferias de servicio al ciudadano:**

Es la estrategia de atención móvil que podrá articular a las diferentes entidades, del

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 37 de 87

orden nacional, departamental, municipal y privado que ejercen funciones públicas para la atención y prestación de un servicio integral en el ámbito local, donde se ofrece a la ciudadanía información y acceso a programas y trámites, prestando un servicio más amable y efectivo, en diferentes zonas del Departamento.

b) Canal Telefónico

Es el medio de contacto, mediante el cual, a través del PBX se orienta a la ciudadanía sobre la información general relacionada con los trámites, servicios, campañas y eventos que presta la Administración Central del Departamento, a través del uso de teléfono fijo, celular y fax, para que la ciudadanía obtenga información como

- **información de Localización:**

Direcciones, teléfonos, fax, página web, Secretario, Director o Gerente responsable, misión de la entidad, visión, funciones, organigrama, sedes institucionales de servicio a la ciudadanía, puntos de recaudo, horario de atención y demás información de carácter general.

- **información sobre servicios:**

Servicios y trámites de la Administración Central Departamental.

- **Eventos campañas y noticias:**

Información sobre eventos y campañas que se desarrollen al interior de la Administración.


a) Canal Virtual:

El canal virtual, se encuentra direccionado a la Política del Gobierno Nacional denominada "Gobierno Digital", y está constituido por un portal de internet que ofrece los trámites y servicios a cargo del Departamento, permitiéndole a la ciudadanía, empresas y entidades, obtener información general de manera oportuna en un solo sitio web, de forma sencilla, segura y confiable.

Este portal institucional, utilizará tecnologías de la información y las comunicaciones, basado en estándares de Gobierno Digital, en articulación con las demás herramientas virtuales que lo complementan, como son:

- **Ventanilla única de Trámites y Servicios:**

Es un sistema de interacción, dentro del portal web institucional, el sistema de intranet para la Gobernación del Quindío y sus municipios, que cuentan con esa tecnología con el fin de facilitar la recepción, flujo e intercambio de información según los

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 38 de 87

requerimientos del componente de transformación del Decreto 1008 del 2018, a través de este sistema al ciudadano se le agilizará y simplificará el proceso de registro, consulta y seguimiento de las diferentes solicitudes que realice con la Gobernación del Quindío, como peticiones, quejas, reclamos denuncias.

Este portal institucional, podrá contar con mecanismos de interacción, un esquema de Interoperabilidad entre entidades y utilizará tecnologías de la información y las comunicaciones, en articulación con las demás herramientas virtuales que lo complementan.

Así mismo, en la Ventanilla única de Trámites y Servicios, se publicará información general, como requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades departamentales.

- **Sistema único de información de Trámites -SUIT:**

Fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia evitando la generación de focos de corrupción.

- **Portal institucional:**

Sitio web oficial del Departamento, que publicará información de interés para la ciudadanía, relacionada con su historia; personajes, cultura y sitios emblemáticos, realizando recorridos a través de galerías fotográficas y videos, el cual facilita el acceso a servicios y realización de trámites.

- **Sistema de información Geográfico del Quindío -SIG Quindío:**


Es el Sistema de información oficial, que genera información localizada y georreferenciada de cualquier dirección en el Departamento del Quindío, muestra información básica de puntos de atención y sitios de interés de la región.

- **Redes Sociales:**

Canal mediante el cual los ciudadanos pueden encontrar, conocer, interactuar y contactar de manera ágil, efectiva y sencilla toda la información de interés de la Administración Departamental Central como: Twitter, Instagram, Facebook.

- **Sistema Departamental de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - PQRS:**

Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente, eficaz y oportuna la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 39 de 87

por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónica y virtual) ante cualquier entidad del Departamento.

- **App:**

Aplicación o herramienta de software móvil, diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, en la cual se puede realizar algunos trámites y servicios que presta el Departamento del Quindío; como registro y consulta de PQRSD, solicitud de turno para pasaporte, noticias de interés, entre otros.


- **Directorio Web:**

Sitio web que ofrece un listado organizado de datos o de enlaces que se dirigen a otros sitios web de entidades, permitiendo garantizar un punto de encuentro o comunicación de los ciudadanos con otras entidades, fortaleciendo con su implementación el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía -SDSC al brindar información general de otros entes.

c) Espacios de participación sectoriales:

1. Fase de Formulación, planeación o diagnóstico


- Consejo Departamental De Paz (Ordenanza 0007 De 2013 Y Decreto 612 Del 2014)
- Comité Departamental De Paz (Decreto 612 Del 2014)
- Comité De Lucha Contra La Trata De Personas (Decreto 1189 De 2012)
- Comité Territorial De Justicia Transicional (Decreto 146 De 2013)
- Subcomité De Prevención Y Protección Y Garantía De No Repetición (Decreto 146 De 2013)
- Subcomité De Atención A Víctimas. (Decreto 146 De 2013)
- Subcomité De Reparación Integral A Las Víctimas. (Decreto 146 De 2013)
- Consejo Departamental De Participación Ciudadana
- Comité Departamental De Libertad Religiosa, Cultos Y Conciencia
- Consejo Seccional De Estupefacientes
- Comité De Orden Público
- Consejo De Seguridad
- Mesa De Seguridad
- Comité De Manejo De Desastres (Decreto 764 De 2012)
- Comité De Reducción Del Riesgo (Decreto 764 De 2012)
- Comité De Conocimiento Del Riesgo (Decreto 764 De 2012)
- Mesa De Ciencia, Tecnología E Innovación
- Rendiciones De Cuentas PDA Quindío

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 40 de 87


- Consejo Departamental De Atención Integral A La Migración
- Comisión Consultiva Departamental De Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales Y Palenqueras
- Consejo Departamental De Política Social
- Consejo Departamental De Cultura
- Comité De Seguimiento Operativo Municipal
- Comité De Alimentación Escolar Cae
- Comité De Convivencia Escolar Departamental

2. Fase de ejecución o implementación

- Celebración Día Comunal
- Semana De La Participación
- Comisión De Régimen Penitenciario Y Carcelario
- Consejo Departamental De Gestión Del Riesgo De Desastres Del Quindío
- Mesa De Seguridad Alimentaria Y Abastecimiento
- Consejo Seccional De Desarrollo Agropecuario, Pesquero, Forestal Comercial Y Desarrollo Rural CONSEA
- Comité Municipal De Desarrollo Y Control Social De Los Servicios Públicos Domiciliario (Comités Permanentes De Estratificación Socioeconómica)
- Comité Anti contrabando
- Instalación, Seguimiento Y Verificación De Puntos De Atención A La Ciudadanía En Las Obras Que Ejecuta El PDA Quindío.
- Verificación Y Seguimiento A Puntos De Atención Virtuales De Sugerencias A Través De Página Web Y Redes Sociales Del PDA Quindío
- Reuniones De Avance De Obra
- Recorridos De Obra Con Veedurías Ciudadanas
- Promoción Del Control Social Para La Prestación De Los Servicios De Acueducto, Alcantarillado Y Aseo.
- Promoción De Los Derechos Étnicos En La Prestación De Los Servicios Públicos De Acueducto, Alcantarillado Y Aseo
- Seguimiento Y Apoyo A Los Comités De Control Social Y Veedurías Ciudadanas Para El Seguimiento Y Control A Obras De Infraestructura
- Política Pública De Envejecimiento Y Vejez: Consejo Departamental De Atención Integral Al Adulto Mayor
- Política Pública De Envejecimiento Y Vejez: Cabildo Departamental De Sabios Del Quindío
- Política Pública De Discapacidad: Comité Departamental De Discapacidad
- Plataforma Departamental De Juventud (Ley 1622 De 2013 Y Ley 1885 De 2018)
- Asamblea Departamental De Juventud

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 41 de 87

- Comisión Departamental De Concertación Y Decisión Del Sistema Nacional De Las Juventudes (Ley 1622 De 2013 Y Ley 1885 De 2018
- Política Pública De Primera Infancia, Infancia Y Adolescencia: Mesa Departamental De Participación De Niños, Niñas Y Adolescentes
- Política Pública De Primera Infancia, Infancia Y Adolescencia: Comité Departamental E Interinstitucional De Primera Infancia, Infancia, Adolescencia Y Familia
- Política Pública De Equidad: Consejo Departamental De Mujeres
- Comité Departamental Consultivo Intersectorial E Interinstitucional Para El Abordaje Integral De Las Violencias De Género Y Violencias Sexuales En Niños, Niñas Y Adolescentes.
- Política Pública De Diversidad Sexual: Consejo Consultivo De Diversidad Sexual
- Asamblea Comunitaria Elección De Representante Usuarios Estamento Comunitario En La Junta De La Ese Hospital San Juan De Dios
- Asamblea Comunitaria Elección De Representante Usuarios Estamento Comunitario En La Junta De La Ese Hospital La Misericordia
- Asamblea Comunitaria Elección De Representante Usuarios Estamento Comunitario En La Junta De La Ese Hospital Mental
- Asamblea Comunitaria Elección De Representante Usuario Ante El Comité Departamental De Cáncer Infantil
- Asamblea Comunitaria Elección De Representante Usuario Ante El CTSSS
- Rendición De Cuenta De Los Asociados En Las Instancias De Participación Ciudadana
- Mesa De Participación Con Actores Del Sector Salud Buenavista
- Mesa De Participación Con Actores Del Sector Salud Calarcá
- Mesa De Participación Con Actores Del Sector Salud Circasia
- Mesa De Participación Con Actores Del Sector Salud Córdoba
- Mesa De Participación Con Actores Del Sector Salud Filandia
- Mesa De Participación Con Actores Del Sector Salud Génova
- Mesa De Participación Con Actores Del Sector Salud Montenegro
- Mesa De Participación Con Actores Del Sector Salud La Tebaida
- Mesa De Participación Con Actores Del Sector Salud Pijao
- Mesa De Participación Con Actores Del Sector Salud Quimbaya
- Mesa De Participación Con Actores Del Sector Salud Salento
- Encuentros Ciudadanos
- Boletines De Prensa
- Programa De Formación Informal En Áreas Artísticas Y De Participación Ciudadana Como Fortalecimiento A Todo El Sector Cultural.
- Programa De Formación Participación Ciudadana Dirigida Al Consejo Departamental De Cultura

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 42 de 87

- Formación De Los Bibliotecarios De La Red De Biblioteca Departamental
- Convocatoria “Comparte Lo Que Somos” En Fortalecimiento Del Patrimonio Material E Inmaterial Del Departamento Del Quindío
- Programa Departamental De Estímulos
- Programa Departamental De Concertación
- Mesa Pública Del Programa De Alimentación Escolar
- Escuelas De Familias

3. Fase evaluación y control

- Veeduría Ciudadana De Cambio Climático
- Consejo Territorial De Planeación Departamental Y Municipales De Planeación (Trece CTP)
- COT. Comisiones Departamentales Y Municipales De Ordenamiento Territorial (Trece COT)
- Comité De Seguimiento Operativo Departamental
- Veeduría Del Proyecto Quindío Bilingüe Y Competitivo

En total son 83 espacios de participación ciudadana, los cuales se encuentran caracterizados según:

Estrategia a la que pertenece la actividad

Grupo de ciudadanos a los que va principalmente dirigida la invitación

Metas y actividades de la gestión institucional en la cual se involucró el espacio de participación.

Objetivo del espacio de participación

Tipo de espacio de diálogo que se desarrollará (foro, mesa de trabajo, reunión zonal, feria de la gestión, audiencia pública participativa, etc.)

Modalidad del espacio

Fecha programada


Dependencia (s) responsable (s)

Correo de contacto para recibir más información

Consultar Anexo 2 [ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2021](#)

d) Políticas Públicas

Dentro de la administración departamental, existe la Guía para la Gestión de Políticas Públicas en el Departamento del Quindío. Esta guía brinda herramientas para el diseño y/o definición de una estructura técnica y estratégica que permita hacer el monitoreo de sus metas e indicadores en sus planes de acción y lograr medir el impacto de cada


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 43 de 87

una de las Políticas Públicas del Departamento del Quindío. (Consultar en <https://www.quindio.gov.co/politicas-programas-y-planes/politicas>)

Según el Decreto 0386 de 2019, son objeto de seguimiento y evaluación las Políticas Públicas, Planes y Programas que se relacionan a continuación:

- Política Pública de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia Del Departamento Del Quindío 2014-2024.
- Política Pública de Juventud Departamental 2014-2024 “Más (+) Innovadores Desde La Zona Q Joven”.
- Política de Equidad de Género para la Mujer 2015-2025 “MUJERES QUINDIANAS CONSTRUCTORAS DE FAMILIA, PAZ Y TERRITORIO”
- Política Pública Departamental de Envejecimiento y Vejez: “UN QUINDÍO PARA TODAS LAS EDADES 2010-2020”.
- Política Pública de Discapacidad del Departamento del Quindío 2014-2024 “CAPACIDAD SIN LÍMITES”.
- Política Pública de Diversidad Sexual e Identidad de Género 2019-2029 “QUINDÍO DIVERSO”
- Política Pública para la Protección, el Fortalecimiento y Desarrollo Integral de la Familia Quindiana 2019-2029.
- Política Pública para las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, residentes en el Departamento del Quindío 2020-2030.
- Política Pública de Libertad Religiosa, de Cultos y Conciencia 2019-2029
- Plan Departamental de Extensión Agropecuaria 2020-2023.
- Política Pública Departamental de Cultura Plan Departamental de las Culturas “ BIOCULTURA 2013-2023”
- Política Pública para la Generación de Ingresos del Departamento del Quindío 2015-2024 "100% FIRMES CON EL DESARROLLO HUMANO Y PRODUCTIVO DEL QUINDÍO"
- Programa Departamental de Concertación de Proyectos Artísticos y Culturales en el Quindío 2015-2023.
- Programa Departamental de Estímulos a la Investigación, Creación y Producción Artística en el Departamento del Quindío 2013-2023.
- Plan Departamental de Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional del Departamento del Quindío 2010-2020"

La operatividad y ejecución de las Políticas Públicas, Planes y Programas, requieren del uso de instrumentos que permitan realizar el seguimiento a nivel estratégico (gestión) y operativo (actividades), para lo cual se cuenta con los siguientes instrumentos de Planificación.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 44 de 87

- a) Plan indicativo.
- b) Plan Operativo Anual de inversiones
- c) Planes de Acción Administración Departamental, Entes Descentralizados y demás instancias Externas
- d) Las Ejecuciones Presupuestales
- e) Planes de Acción de las políticas, Planes y Programas

3.7. Debilidades y fortalezas de la participación Equipo técnico de participación

3.7.1. Equipo técnico para la implementación de la Política de Participación ciudadana

Se encuentra en proceso de aprobación la Resolución "POR LA CUAL SE CONFORMA EL EQUIPO PARA LA PLANEACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO"; la cual establece lo siguiente:

EL EQUIPO PARA LA PLANEACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL: es la instancia responsable de la recolección de información, análisis, diagnóstico y apoyo, en cumplimiento de las directrices metodológicas diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP para la Política de Participación Ciudadana


Está integrado por:

- a) El Director (a) de Desarrollo Comunitario Seguridad Convivencia y Participación Ciudadana de la Secretaría del Interior Departamental o quien este delegue.
- b) El Director (a) de la Dirección Técnica de la Secretaría de Planeación Departamental o quien este delegue.
- c) Un delegado de cada Secretaría u oficina de la Administración Departamental.

El Jefe de la Oficina de Control Interno y de Gestión, será invitado permanente con voz, pero sin voto.

El equipo será presidido por el Director(a) de Desarrollo Comunitario Seguridad Convivencia y Participación Ciudadana o quien sea delegado por el mismo.

El equipo de Planeación y Promoción de la Participación se reunirá como mínimo tres

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 45 de 87

(3) veces al año y extraordinariamente cuando se requiera para el desarrollo de sus funciones.

Las funciones del EQUIPO PARA LA PLANEACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL, las siguientes:

- a) Recolección de información, análisis, diagnóstico y apoyo para el cumplimiento de las directrices.
- b) Elaboración y/o actualización del diagnóstico de la participación ciudadana de la entidad.
- c) Elaboración anual del plan de acción de participación ciudadana de la Administración.
- d) Realización de seguimiento a la ejecución del plan de acción.
- e) Publicación de informes respecto al desarrollo de la Política de Participación Ciudadana.

3.7.2. Análisis DOFA


- a) Lluvia de ideas

A través de un ejercicio participativo usando herramientas colaborativas en línea con el Equipo técnico de Participación, se realizó el análisis DOFA del estado de la Participación ciudadana en la administración departamental.

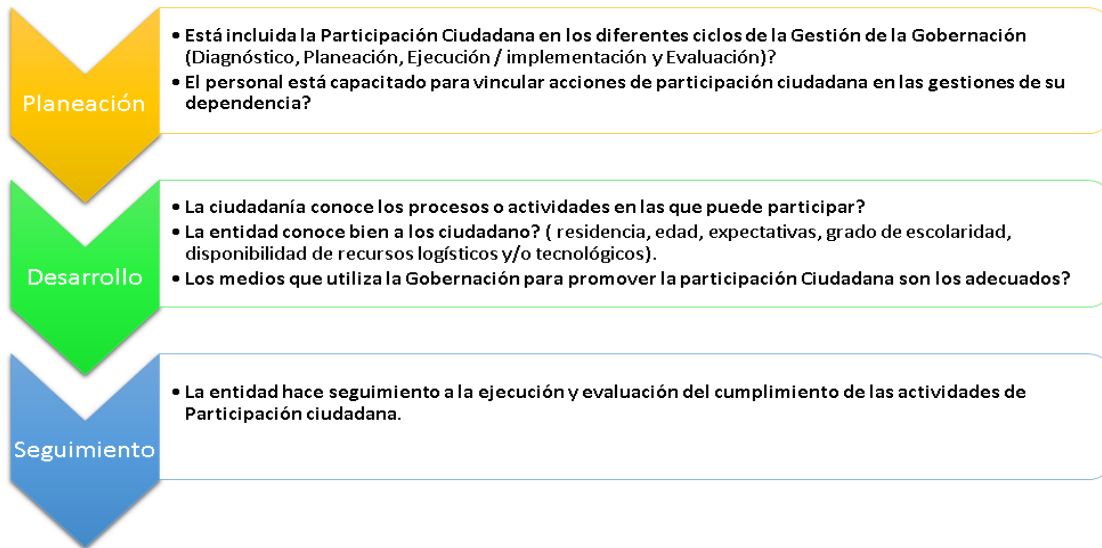
Esta herramienta se basa en obtener información pertinente acerca del estado de la participación ciudadana en la Gobernación del Quindío, en cuanto a:

- Condiciones institucionales para la promoción de la participación ciudadana
- Promoción efectiva de la participación ciudadana,
- Estrategia de rendición de cuentas y
- Seguimiento y evaluación de la participación ciudadana.


Comenzamos con una lluvia de ideas en la matriz DOFA, y terminamos con el diseño de estrategias que responden al cruce de información entre cuadrantes, que nos ayudarán a tomar decisiones.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 46 de 87

Las preguntas orientadoras utilizadas fueron:

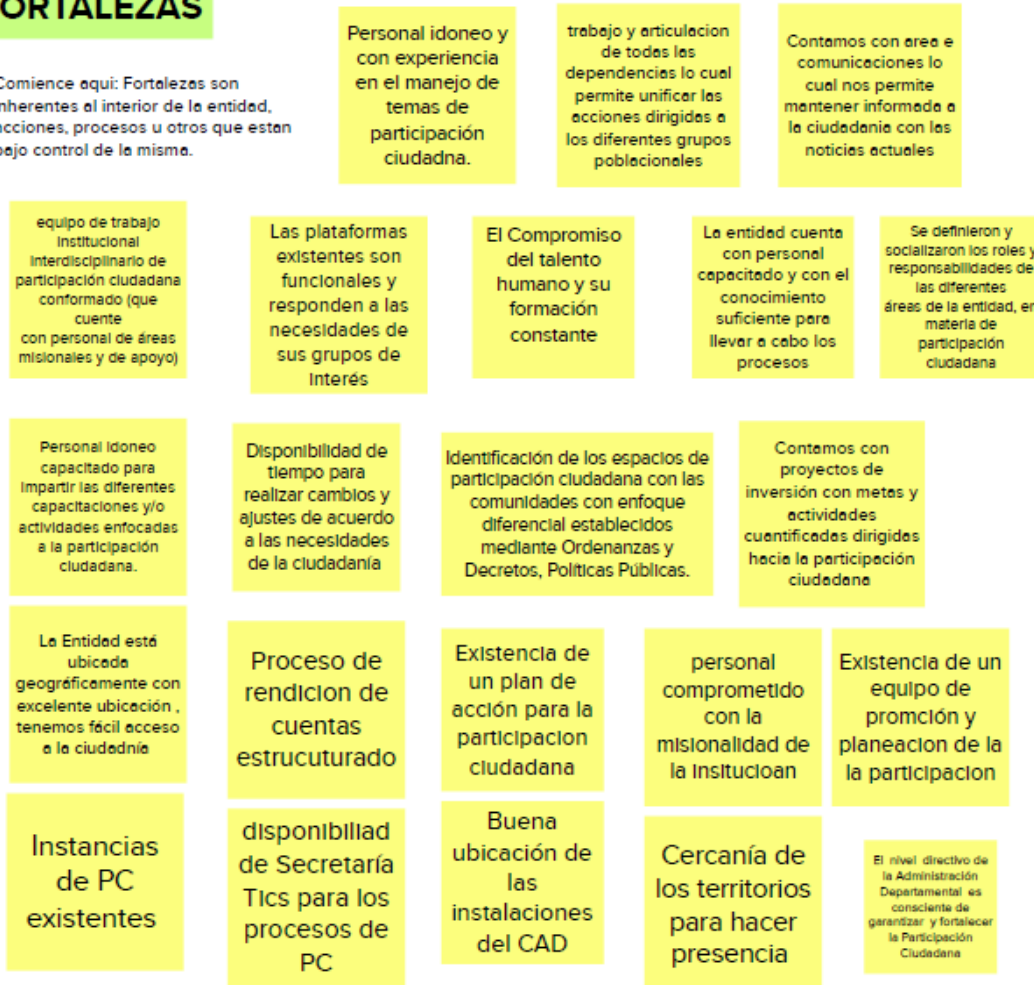


Ver Anexo 3: [Análisis DOFA - Participación Ciudadana](#)


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 47 de 87

FORTALEZAS

❶ Comience aquí: Fortalezas son inherentes al interior de la entidad, acciones, procesos u otros que están bajo control de la misma.




Las principales fortalezas identificadas por el equipo se refieren en gran medida a la disponibilidad de personal al interior de la organización, que cuenta con las herramientas conceptuales básicas y la disposición para adelantar los procesos concernientes a la participación de la ciudadanía; así mismo, se identificó que la existencia de las instancias participativas es un factor que se pone a favor de la gestión de la entidad; puesto que se cuenta con una ciudadanía activa que ejerce su derecho. Por último, se identificó como fortaleza, el contar con apoyos logísticos para poder efectuar los ejercicios de participación ciudadana; como lo son las áreas de comunicaciones, Secretaría TICS y la ubicación geográfica de la entidad.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 48 de 87




Si bien existe personal al interior de la entidad dispuesto a promover los ejercicios de participación ciudadana, éste resulta insuficiente para cubrir todas las actividades que se encuentran bajo su competencia específica, de igual forma incide debilitando los procesos, la rotación de dicho personal. Así mismo, el equipo manifiesta la necesidad de mayor involucramiento del personal directivo de la Gobernación para la toma de decisiones en materia participativa y mejorar los canales de comunicación entre dependencias. Por último, se planteó como debilidad la falta de capacitación específica para los responsables en temas relacionados con la participación.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 49 de 87



Las oportunidades giran básicamente a la posibilidad de acceder a formación así como a herramientas metodológicas para que la entidad pueda desarrollar eficientemente sus obligaciones en materia de participación ciudadana. Por otra parte, se planteó la disposición de los ciudadanos para interlocutar con la administración departamental de manera sinérgica.


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 50 de 87

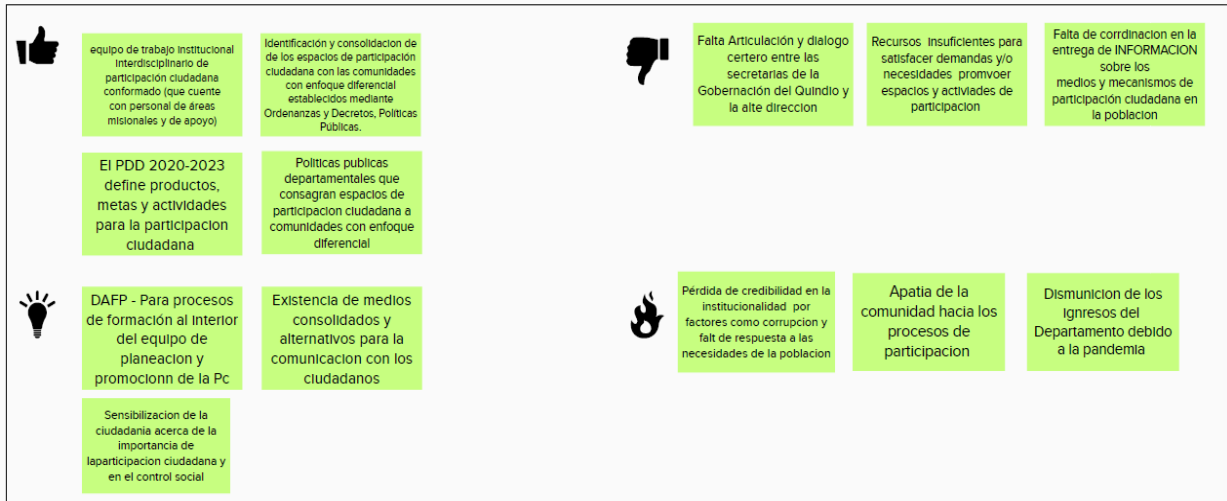


La falta de conocimiento por parte de la ciudadanía sobre las herramientas con las cuales cuenta para el ejercicio de su derecho participativo así como la desconfianza que existe actualmente en las instituciones el Estado, fueron identificadas como elementos amenazantes para alcanzar los objetivos de lograr una real y amplia participación ciudadana. Ahora bien, la situación de salud pública generada por la pandemia, y las consecuencias de carácter social (como el aislamiento) también permitió identificar la existencia de una barrera en el acceso y uso adecuado de las nuevas tecnologías, que siendo la única posibilidad de interacción posible para ejercer la participación -bajo las circunstancias antes descritas-; no estuvo al alcance de todos los interesados.

b) Priorización

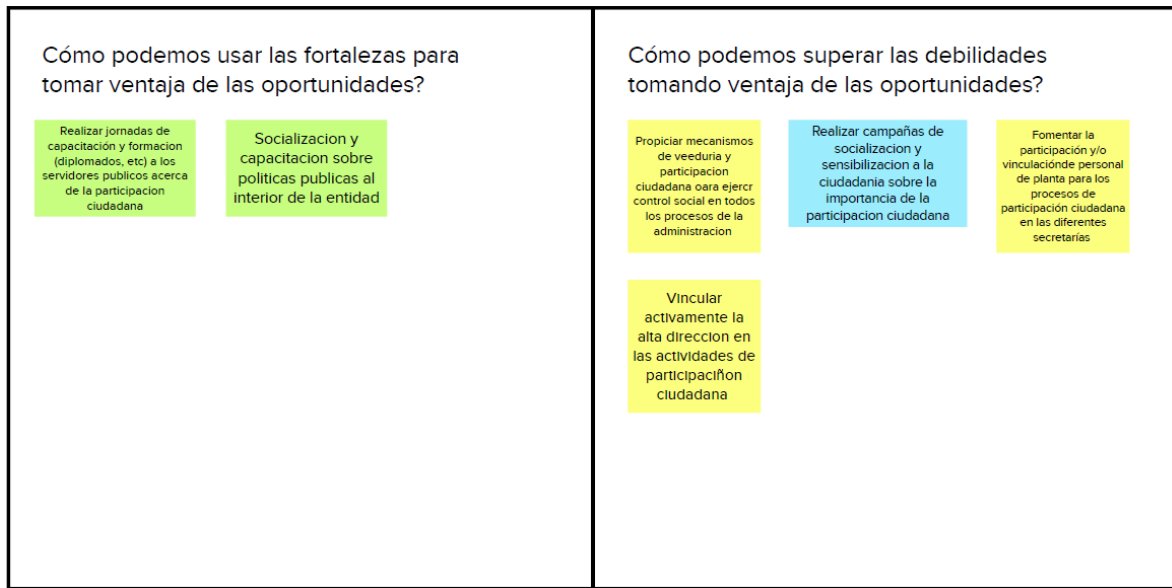
Se trata de encontrar relaciones causales


	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 51 de 87



Dentro de los ítems priorizados se destacan la existencia de un equipo encargado de promover la participación así como la existencia de espacios, instancias o políticas en relación al tema. Por otra parte se destacan en la priorización, la necesidad de formación del mencionado equipo, asignación de recursos y como principales amenazas, la pérdida de confianza de los ciudadanos en las instituciones estatales.

c) Estrategias de relación



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 52 de 87


<p>Como pueden la fortalezas reducir la probabilidad de amenazas?</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>Alianzas interinstitucionales para la formación y ampliación del conocimiento en participación ciudadana</p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>"Empatía del gobierno con el ciudadano que vive día a día sus diferentes dolencias de toda índole. ganar gobernabilidad es la ruta"</p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>Estrategias de seguimiento y evaluación de impacto de las políticas públicas</p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>cambiar la forma de comunicación, por cuanto se debe hacer de manera mas asertiva y amigable.</p> </div> </div>	<p>Qué podemos hacer acerca de las debilidades para que las amenazas nos afecten menos?</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>Mejorar la comunicación con el usuario para dar una respuesta veraz y oportuna, con un lenguaje claro</p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>Brindar información o capacitación para que la ciudadanía acceda a los recursos públicos</p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>Contar con información veraz para la toma de decisiones a través de observatorios</p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>Socialización constante de las actividades u oportunidades referentes a la participación ciudadana ante el CDPC y otras instancias competentes</p> </div> </div>
--	--

Varias estrategias de intervención surgen al cruzar las variables, algunas de ellas deberán ser gestionadas al interior de la entidad con el equipo de participación y vinculación del nivel directivo en el tema; y otras deberán ser gestionadas hacia la ciudadanía, haciendo más visible los medios y mecanismos existentes para hacer un real ejercicio participativo.

3.8. Encuesta de percepción Consejo Departamental de Participación Ciudadana CDPC

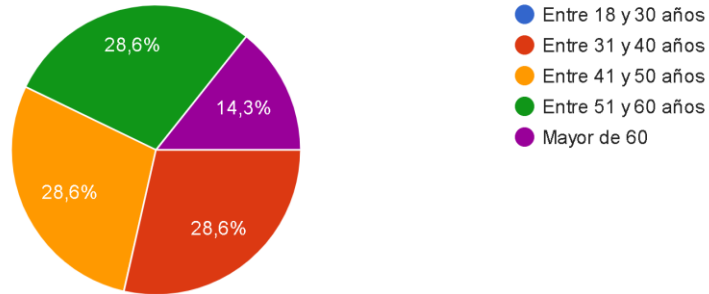
Se realiza la aplicación de la encuesta a la máxima instancia de participación del departamento, a través de un cuestionario en Google Forms, a través del enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/18xJUc5OcMnuOiK8jfojDV2sqTc33km2UWOC8yjfXyCA/edit?usp=sharing>

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 53 de 87

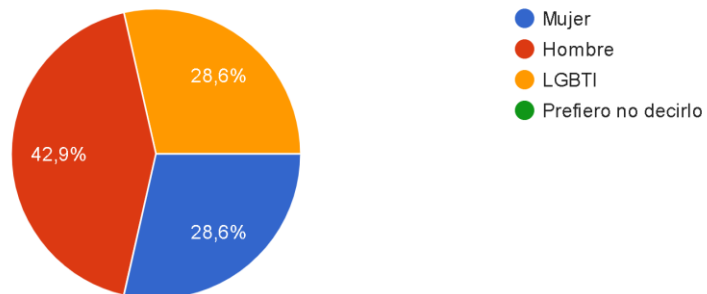
Edad


7 respuestas



Género

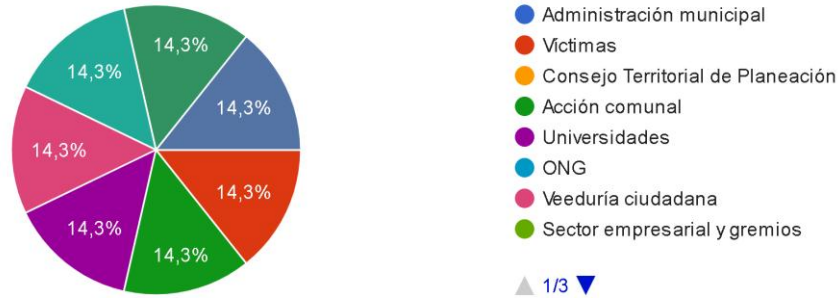
7 respuestas



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 54 de 87

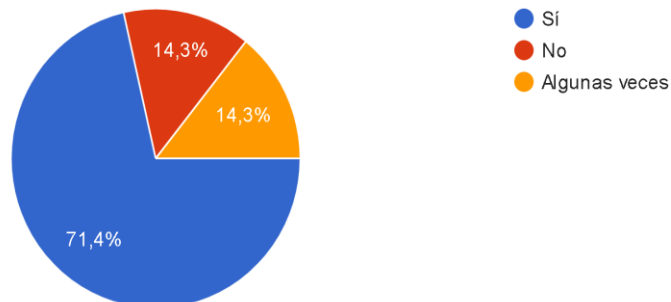
Sector al que pertenece


7 respuestas



¿Su organización cuenta con medios virtuales para comunicarse?

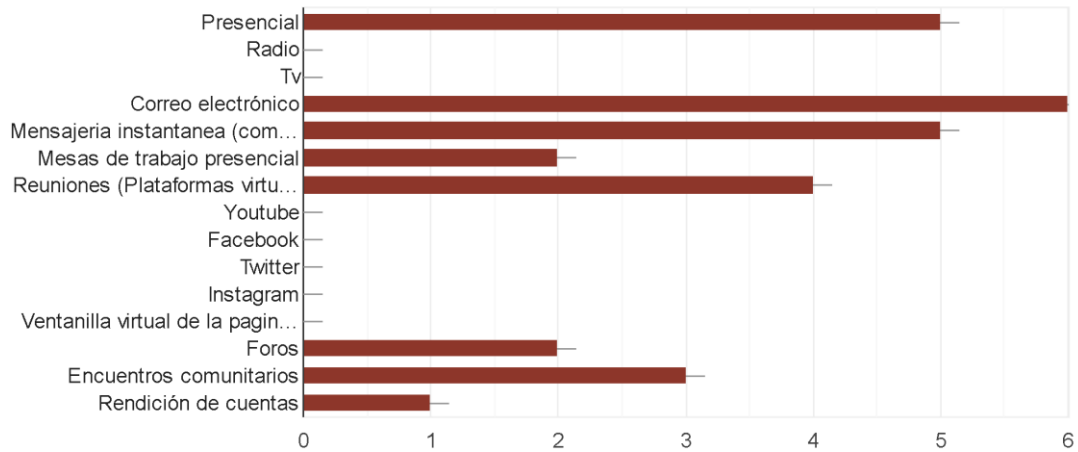
7 respuestas



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 55 de 87

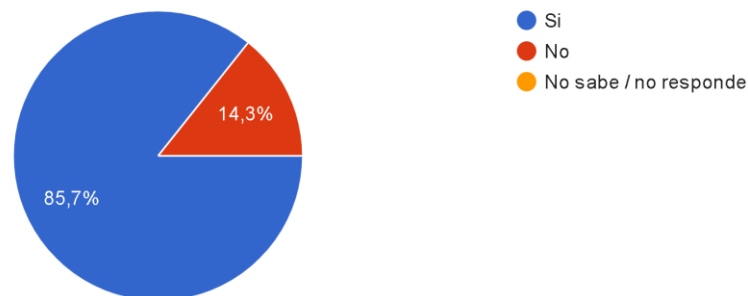
La organización que usted representa se comunica con la Administración departamental a través de:


7 respuestas



¿Considera que los medios de comunicación con la entidad son idóneos?

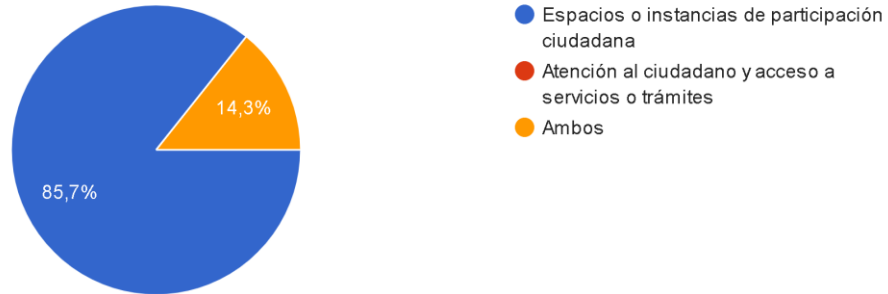
7 respuestas



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 56 de 87

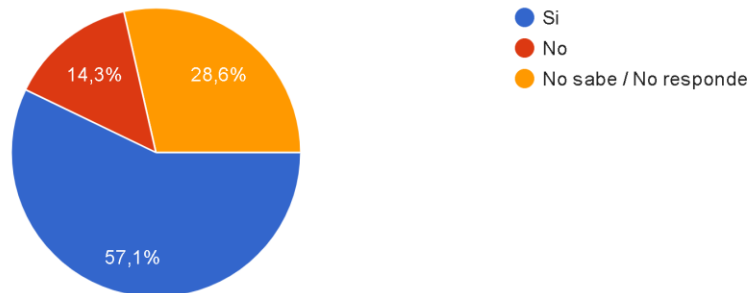
¿A través de cuales acciones interactúa usted con la administración?


7 respuestas



Los miembros de su sector, saben ¿Cuál es la ruta mediante la cual pueden conocer las actividades de participación de la Gobernación para la presente vigencia?

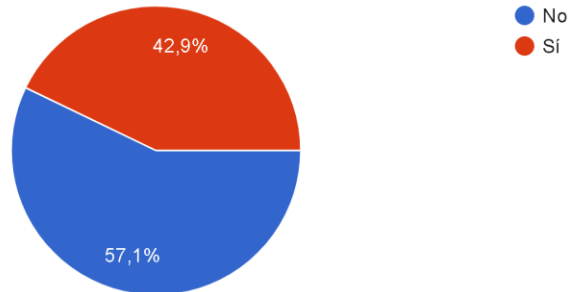
7 respuestas



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 57 de 87

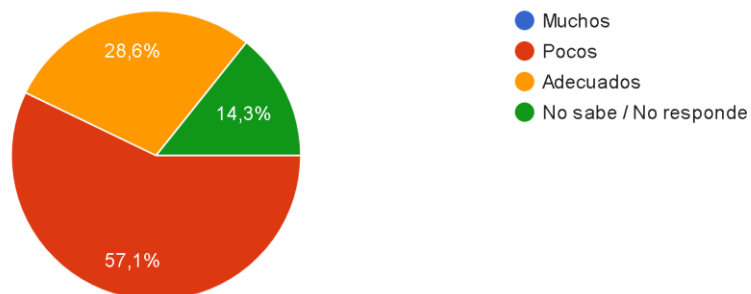
¿Conoce usted todos los espacios de participación existentes dentro de la administración departamental?


7 respuestas



En cuanto a la cantidad de espacios/instancias de participación que existen en la administración departamental, usted cree que son:

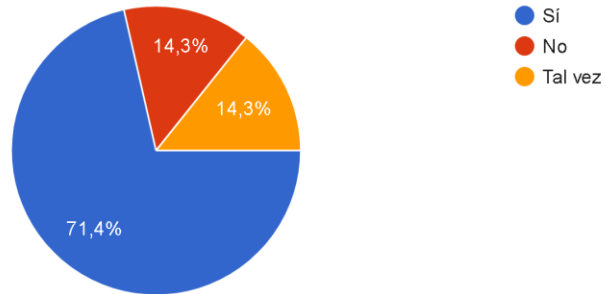
7 respuestas



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 58 de 87

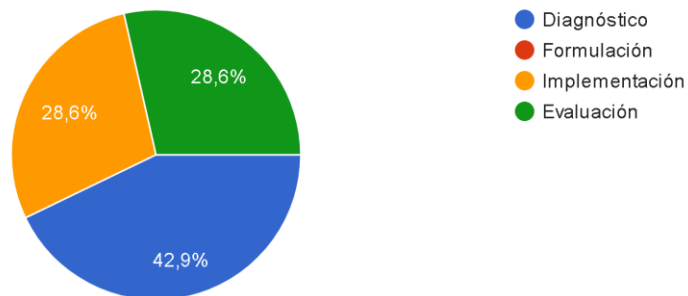
¿Considera que la ciudadanía puede participar activamente en la gestión Pública en el Departamento?


7 respuestas



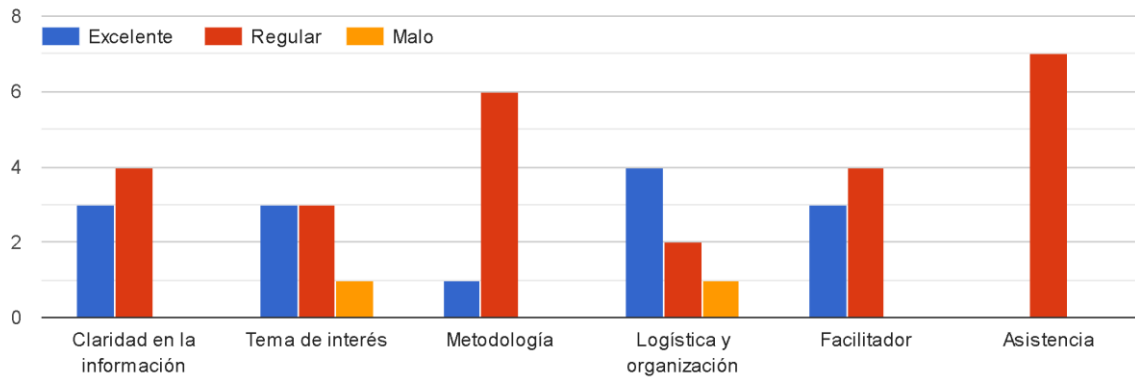
¿En que fase de la gestión pública considera usted que tiene mayor participación?

7 respuestas



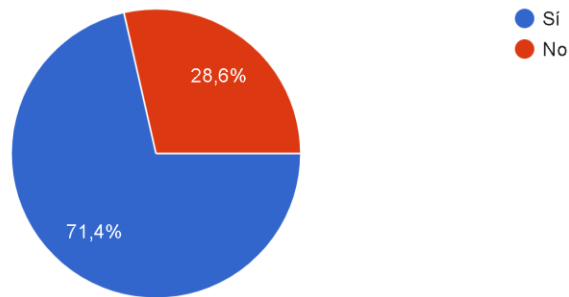
	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021 Página 59 de 87	


En los eventos de participación ciudadana a los que usted ha asistido, califique:



¿Considera que los eventos de participación ciudadana, fortalecen sus conocimientos para ejercer el control social de forma efectiva?

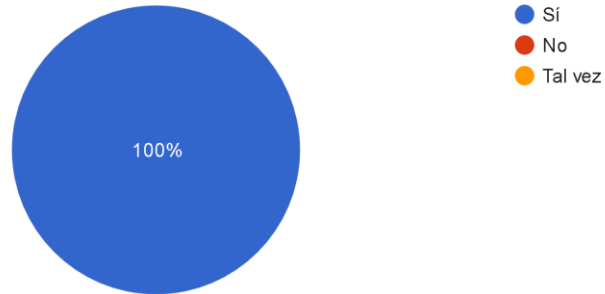
7 respuestas



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 60 de 87

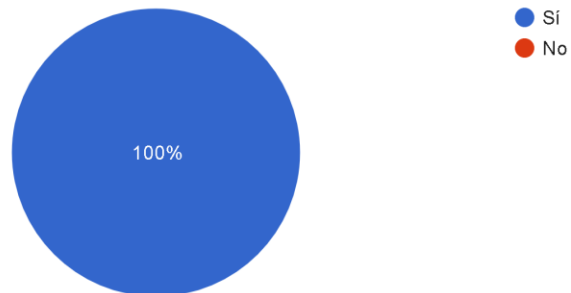
¿Asistiría a eventos convocados por la Gobernación del Quindío?


7 respuestas



¿Es importante para usted conocer mas de cerca la gestión de la administración departamental a través de estos eventos?

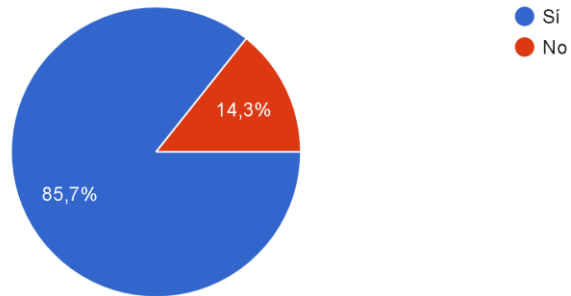
7 respuestas



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 61 de 87

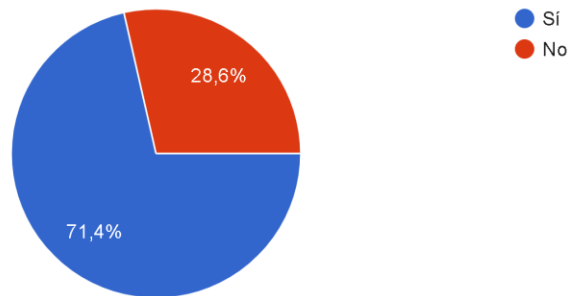
¿Considera a la administración departamental un aliado para ejercer el control social?


7 respuestas



¿Para algún fin social, colectivo o comunitario, ha solicitado usted alguna vez información a alguna secretaría de despacho, sobre programas públicos?

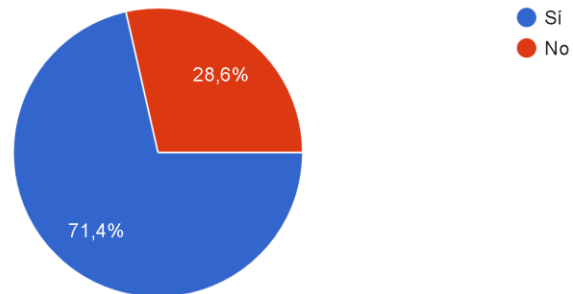
7 respuestas



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 62 de 87

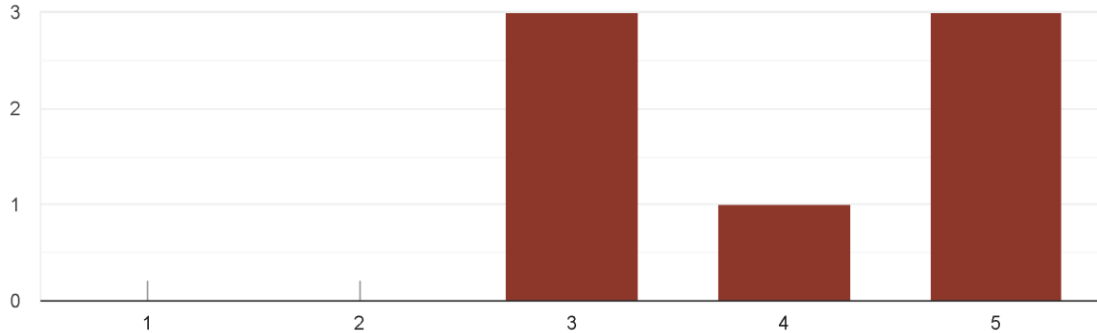
¿Para algun fin social, colectivo o comunitario, ha solicitado usted alguna vez información sobre presupuesto y gasto publico?


7 respuestas



En una escala de 1 a 5, ¿Qué tanto confía en la administración departamental?

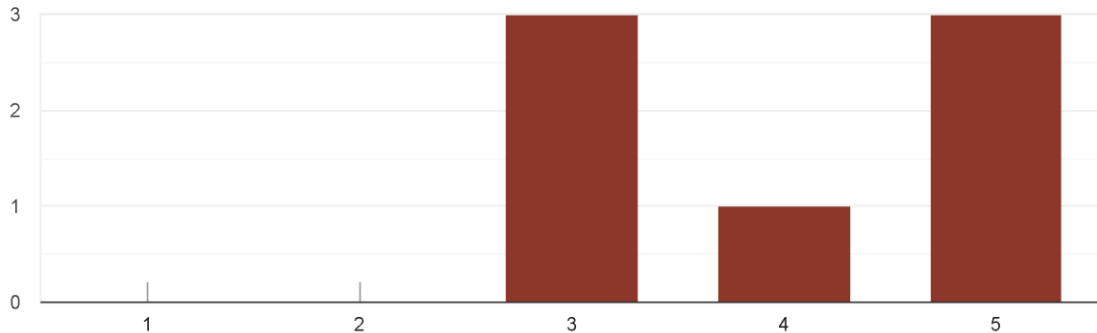
7 respuestas



	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 63 de 87

¿Qué tanto cree usted que los ciudadanos pueden influir en las decisiones del gobierno departamental?

7 respuestas



4. ESTRATEGIAS


4.1. ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

4.1.1. Introducción

La Constitución Política consagra la participación ciudadana como un derecho fundamental y permite a los ciudadanos ser parte activa de las decisiones que los afectan y provee mecanismos para ello. Las entidades del Estado deben promover, proteger y garantizar el ejercicio de la participación para contar con una democracia participativa sólida.

En la Gobernación del Departamento del Quindío, existe en la Secretaría del Interior, la Dirección de Desarrollo Comunitario, Seguridad, Convivencia y Participación Ciudadana que es la encargada de desarrollar, coordinar y gestionar las actividades propias para dar cumplimiento a las temáticas propias en cuanto a la participación ciudadana y el control social y veedurías.

4.1.2. Justificación

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 64 de 87

La ley Estatutaria 1757 de 2015 en su artículo segundo establece que “...Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad...” en ese sentido, el Plan de Desarrollo Departamental “Tu y yo Somos Quindío 2020 - 2023” contempla dentro del componente de Liderazgo, Gobernabilidad y Transparencia ; sector Gobierno Territorial el indicador de meta “Iniciativas para la promoción de la participación ciudadana implementada”.

Esto implica para la Dirección de Desarrollo Comunitario, Seguridad, Convivencia y Participación Ciudadana el establecimiento de tres iniciativas que sirvan como vehículo para garantizar que la ciudadanía del Departamento acceda a la información, capacitación y cualificación de sus competencias para realizar un ejercicio de participación incidente en las diferentes etapas de la gestión pública; así como la realización de un control social oportuno y efectivo.

4.1.3. Objetivo general


Definir y desarrollar tres iniciativas de promoción de la participación ciudadana, que orienten las acciones para gestionar la participación y capacitar a la población quindiana en el ejercicio de su derecho para incidir y controlar la gestión pública.

4.1.4. Objetivos Específicos

1. Establecer las líneas de acción para la planear la gestión de la promoción de la participación y el control social
2. Capacitar a diferentes grupos poblaciones en temas de participación ciudadana y democrática.
3. Capacitar a diferentes grupos poblaciones en temas de control social y veeduría a la gestión pública.
4. Elevar el Porcentaje promedio de participación de ciudadanos en los eventos de elección popular.

4.1.5. Líneas de acción

Se establecen las siguientes iniciativas a través de las cuales se pretende alcanzar los

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 65 de 87

objetivos específicos y dar cumplimiento a la meta contenida en el plan de Desarrollo Departamental.

INICIATIVA 1: PLANEANDO LA PARTICIPACIÓN

En esta iniciativa se contemplan todas las acciones que se dan al interior de los equipos de la administración departamental para conocer, analizar, gestionar, realizar y evaluar actuaciones que propenden por alcanzar los objetivos de promoción de la participación ciudadana y democrática.

Así mismo, incluye la operatividad del Consejo Departamental de Participación Ciudadana - CDPC

INICIATIVA 2: DIFUSION Y PROMOCION DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEMOCRÁTICA

En esta iniciativa se desarrollan todas las actividades que propenden por llegar a los diferentes grupos poblaciones y etarios con información, formación y cualificación de competencias para que la ciudadanía logre una más amplia incidencia en los asuntos públicos, así mismo se busca alcanzar una mayor participación de grupos de interés en los diferentes espacios y mecanismos de participación.


INICIATIVA 3: CONTROLANDO Y VIGILANDO

En esta iniciativa se desarrollan todas las actividades que propenden por informar y brindar a través de diferentes medios las herramientas que los ciudadanos requieren para lograr que participen ejerciendo el control social y veeduría a los programas, proyectos y actividades realizadas por la administración pública

4.1.5. ACTIVIDADES

INICIATIVA 1: PLANEANDO LA PARTICIPACIÓN

- Conformación del equipo de planeación y promoción de la participación.
- Cronograma de espacios e instancias de participación ciudadana.
- Diagnóstico de debilidades y fortalezas de la Participación
- Diagnóstico de canales y medios para la participación ciudadana.
- Socialización de resultados
- Sesiones del Consejo Departamental de Participación Ciudadana.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 66 de 87

INICIATIVA 2: DIFUSION Y PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEMOCRÁTICA

- Capacitaciones en Participación ciudadana a diversos grupos poblacionales.
- Capacitaciones en Participación Política a diversos grupos poblaciones.

INICIATIVA 3: CONTROLANDO Y VIGILANDO

- Elaboración del Plan de Acción de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías y Promoción del Control Social.
- Desarrollo del Plan de Acción de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías y Promoción del Control Social.
- Capacitaciones y asesoría a grupos poblacionales para el control social y la conformación de veedurías ciudadanas.

4.2. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Es un proceso de participación ciudadana que integra diferentes actividades y canales de comunicación, a través de los cuales se da a conocer la gestión, funciones, trámites y servicios, así como la misionalidad de la entidad. La ciudadanía y públicos interesados pueden participar de estas actividades de manera presencial o virtual, a través de los diferentes canales que la entidad tiene destinados para interactuar con los diferentes públicos


A) OBJETIVO DE LA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL

La Rendición Pública de Cuentas de la Administración Departamental tiene por objeto informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados, sociedad civil y/u organizada sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción, propendiendo por el respecto, garantía y protección de los derechos humanos.

B) NORMATIVIDAD RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA COLOMBIANA, Contempla disposiciones normativas relacionadas con el proceso de Rendición de Cuentas, el derecho al acceso a la información, y responsabilidad política de los gobernantes de publicitar la información.

DOCUMENTO CONPES No. 3654 DE 2010. Política de Rendición de Cuentas de La Rama Ejecutiva a Los Ciudadanos. Establece la obligación de la Rendición Pública de

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 67 de 87

Cuentas con el propósito de informar y explicar sus acciones a todas aquellas personas naturales y/o jurídicas que tienen el derecho de exigir en el ejercicio del control social de las acciones de los gobernantes.

LA LEY 1757 DE 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” Establece la obligatoriedad de las autoridades de la administración pública de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada


DECRETO No. 230 DE 2021 «Por medio del cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas» el cual, tiene como propósito articular normas, agentes, acciones, estrategias, programas, metodologías y mecanismos vinculados al ejercicio de la Rendición Cuentas del Estado, en el ámbito nacional, departamental, distrital y municipal.

ORDENANZA No. 010 DE 2019 "Por medio de la cual se subroga la ordenanza 044 de 2009 “por medio de la cual establece el procedimiento para la rendición de cuentas públicas y visibilidad de la Administración Departamental en el Quindío”” a través de la cual se reglamenta la Rendición Pública de Cuentas en la Administración Departamental, fundamentada en las disposiciones emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del Manual Único de Rendición de Cuentas MURC.

RESOLUCIÓN No. 9667 DEL 25 DE NOVIEMBRE DE 2019 "Por medio de la cual se adopta el reglamento para la Rendición Pública de Cuentas de la administración departamental del Quindío", donde se establecen las diferentes etapas para realizar el evento.

C) ACTORES DE LA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL

- Alcaldes Municipales
- Concejos Municipales
- Organismos de Control
- Veedurías Ciudadanas
- Consejos Territoriales de Planeación
- Universidades Públicas y Privadas
- Autoridades Judiciales
- Medios de Comunicación
- Autoridades Civiles, Religiosas, Políticas y Militares
- Agremiaciones, Sindicatos, y demás Entidades a nivel Local,

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 68 de 87

- Departamental y Nacional.

D) ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS




APRESTAMIENTO

- ✓ Conformación del equipo de trabajo intersectorial
- ✓ Asignación de responsabilidades
- ✓ Promoción de la cultura de la RPC al interior de la Administración.
- ✓ Caracterización de los actores sociales e institucionales para garantizar la participación de la ciudadanía en el proceso.

CAPACITACIÓN

- ✓ Capacitar al equipo líder del proceso y servidores de la Administración Departamental, con el fin de fortalecer habilidades y competencias respecto al proceso de Rendición Pública de Cuentas.
- ✓ Capacitar a la ciudadanía para brindar herramientas de participación activa en la audiencia.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 69 de 87

PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- ✓ Publicar en el sitio web de la Administración Departamental toda la información de la Audiencia: Orden del día y metodología, para facilitar el proceso de interlocución con la ciudadanía.

CONVOCATORIA DEL EVENTO


- ✓ Convocatoria usando todos los canales de comunicación al alcance, la cual debe contener:
 - Modo, tiempo y lugar en el que se realizará la Rendición Pública Cuentas, para garantizar la participación de los actores y grupos de interés.
 - Orden del día con tiempos definidos, incluidas las conclusiones y evaluación de los asistentes (formato)

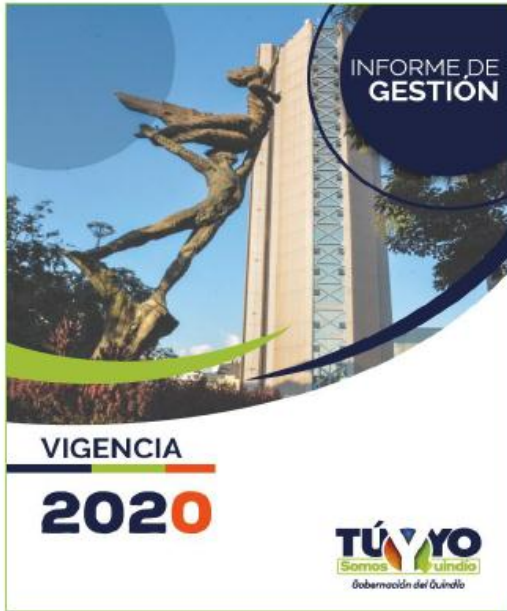
SEGUIMIENTO

Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía, garantizando que se cumplan los compromisos adquiridos en la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas.

RESPUESTAS A PREGUNTAS FORMULADAS

Las preguntas realizadas en el marco de la Rendición Pública de Cuentas, serán contestadas de manera escrita en un término de **15** días a los ciudadanos y publicadas en la página web y/o en los medios de difusión oficiales de la Administración Departamental.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 70 de 87




TEMÁTICA
<p>Capítulo I. Generalidades Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 «TÚ Y YO SOMOS QUINDÍO»</p> <p>Capítulo II. Estado de ejecución recursos de inversión Plan de desarrollo vigencia 2020 "Tú y yo somos Quindío".</p> <p>Capítulo III. Ejecución metas Plan de desarrollo vigencia 2020 "Tú y yo somos Quindío".</p> <p>Capítulo IV. Indicadores de Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, de Bienestar y/o Resultado Plan de desarrollo 2020-2023 "Tú y yo somos Quindío".</p> <p>Capítulo V. Gestión financiera e impacto de la emergencia sanitaria COVID 19 en la inversión del departamento.</p> <p>Capítulo VI. Fortalecimiento institucional.</p> <p>Capítulo VII. Gestión recursos Sistema General de Regalías SGR.</p>

https://www.quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/RENDICION_PUBLICA_DE_CUENTAS/RENDICION_CUENTAS_2020/INFORME_DE_GESTION_VIGENCIA_2020.pdf

E) CONTENIDO RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

1. Presupuesto:
 - Ejecución Presupuestal
 - Estados financieros
2. Cumplimiento de metas:
 - Plan de acción (objetivos, estrategias etc.)
 - Programas y proyectos en ejecución (plan operativo anual de inversiones o el instrumento que haga sus veces)
3. Gestión:
 - Informes de gestión (grado de avance de las políticas desarrollo administrativo Modelo Integrado de Planeación y de Gestión MIPG)
 - Metas e indicadores de gestión y/o desempeño.
 - Informe de los entes de control que vigilan la entidad (entidades y mecanismos internos y externos para hacer seguimiento efectivo a la gestión).
4. Contratación:
 - Relación y estado de los procesos contractuales

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 71 de 87

5. Impactos de la gestión:

- Cambios en el sector o en la población con las ejecutorias de la Administración Departamental

6. Acciones de mejoramiento de la entidad:

- sobre acciones y elaboración de planes de mejoramiento

7. Indicadores

- De gestión: Identifican los recursos
- De producto: Cuantifican los bienes y servicios producidos
- De resultado: Miden los cambios producidos en las situaciones - problema diagnosticadas en la formulación del Plan de Desarrollo. Permiten medición y seguimiento de los planes programas, proyectos y estrategias en cumplimiento de los ODS.


F) PROMOCIÓN Y USO DE LAS TIC EN LA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS


Durante todas las fases de la Rendición Pública de Cuentas la Administración Departamental promoverá el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC. (Página web, redes sociales, medios escritos, radiales y audiovisuales, entre otros).

G) PUBLICACIÓN RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

La Página web de la Administración Departamental, tendrá un link que contenga, de manera permanente, toda la información de la Rendición Pública de Cuentas con los documentos soportes establecidos por la normatividad legal.

H) FORMATO DE EVALUACIÓN RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 72 de 87

	FORMATO	Código: F-PLA-22
	EVALUACIÓN EVENTO PÚBLICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA	Versión: 02
		Fecha: 15/04/2021
		Página 1 de 1

**FORMATO PARA LA EVALUACIÓN
EVENTO PÚBLICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA
CIUDADANÍA VIGENCIA _____ - GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO**

Por favor, marque con una X, según corresponda:

1. ¿Mencione el medio por el cual se enteró de la realización del evento de Rendición Pública de Cuentas?

- a. Invitación ___ b. Prensa ___ c. Radio ___ d. Boletín de prensa ___
e. Portal Gobernación (<https://quindio.gov.co/>) ___ f. Redes Sociales ___
g. Otros, menciónelos _____

2. Usted asistió a la Rendición Pública de Cuentas de modo:

Presencial ___ Virtual ___

3. ¿La Rendición Pública de Cuentas, inició de manera Puntual?

Sí ___ No ___

4. Califique el mecanismo de inscripción y evaluación de este evento?

Excelente ___ Bueno ___ Regular Deficiente ___
Otro (especifique) _____

5. ¿Realizó preguntas en el desarrollo del evento de Rendición Pública de Cuentas?

Sí ___ Fue resuelta satisfactoriamente? ___
Quedo pendiente por resolver a través de medio electrónico? ___
No ___

6. ¿Considera usted que el evento de Rendición Pública de Cuentas es un mecanismo adecuado de participación ciudadana?

- a. Sí ___ No ___
b. Si su respuesta es negativa, mencione otros mecanismos que podrían utilizarse _____

7. ¿Cómo califica la información brindada por la Administración Departamental durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?

- a. Clara ___ b. Poco clara ___ c. Insuficiente ___
d. Otro (especifique) _____

8. ¿La Rendición Pública de Cuentas, cumplió con sus expectativas?

Sí ___ No ___ N/S N/R (No sabe/ No responde) ___

9. ¿Los temas del evento fueron discutidos de manera?


- a. Amplia y suficiente ___ b. Amplia ___
c. Moderada ___ d. Superficial ___

10. ¿Enumere, en orden de prioridad, tres aspectos para mejorar en los próximos eventos de rendición de cuentas?

1. _____
2. _____
3. _____

LUGAR Y FECHA _____

I) FORMATO PREGUNTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 73 de 87

	FORMATO	Código: F-PLA-66
	PREGUNTAS RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 02/03/2021
		Página 1 de 1

FORMATO DE PREGUNTAS

FECHA: _____

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

Nombre: _____

Sexo: Masculino _____ Femenino _____

Edad (años): 18-25 ___ 26-35 ___ 36-45 ___ 46-55 ___ Mayor de 55 ___

Número de identificación: _____

Dirección (domicilio): _____

Comuna: _____


Teléfono (fijo y celular): _____

Correo electrónico: _____

REGISTRE A CONTINUACIÓN SU PREGUNTA:

J) PASOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020:

1. 04 reuniones de aprestamiento
2. 02 reuniones con funcionarios y contratistas que cumplieron la función de enlace con los 11 Municipios
3. 11 reuniones con los Municipios para la conexión remota de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
4. Elaboración de la capacitación para la socialización de la normativa
5. Socialización de la normativa con funcionarios y contratistas de la Administración

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 74 de 87


- Departamental y el CTP
6. Por parte de las Secretarías se socializó la normativa con los demás funcionarios y sus grupos de interés
 7. Elaboración y aprobación de los documentos y elementos para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Formatos, imagen institucional, piezas publicitarias
 8. Compilación y ajustes a la Base de Datos de los Actores, invitados a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
 9. Convocatorias a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Presencial, Zoom, en Municipios y a través de redes sociales
 10. Recopilación y verificación de información, para la realización del informe a presentar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
 11. Elaboración del informe a presentar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
 12. Elaboración y socialización de portafolio para trabajo en los Municipios
 13. Desde la Secretaría de Planeación se enviaron 02 notas para el boletín de prensa
 14. Confirmación de asistencia al evento tanto presencial, como por zoom y en los Municipios
 15. Montaje del evento y ejecución del mismo
 16. Toma de evidencias y control de asistencia en el sitio presencial de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
 17. Coordinación con el canal Telecafé para la transmisión del evento
 18. Publicación de la información en el enlace: <https://www.quindio.gov.co/rendicion-publica-cuentas/vigencia-2020>
 19. Compilación de evidencias del proceso APRC
 20. Elaboración de informe final para Asamblea y entes de control

K) EVALUACIÓN


Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta que realiza la Oficina de Control Interno de la Entidad con relación a la audiencia pública realizada

A partir de la aplicación de la evaluación a la ciudadanía (encuesta) en los diferentes recintos previstos para la rendición pública de cuentas, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno de Gestión, procede en realizar el análisis de los resultados de las 150 encuestas; así:

- 146 se realizaron de manera física y presencial.
- 4 de manera Virtual a través del Link: <https://forms.gle/BtrrGi9NM2naanyC7> - imagen QR

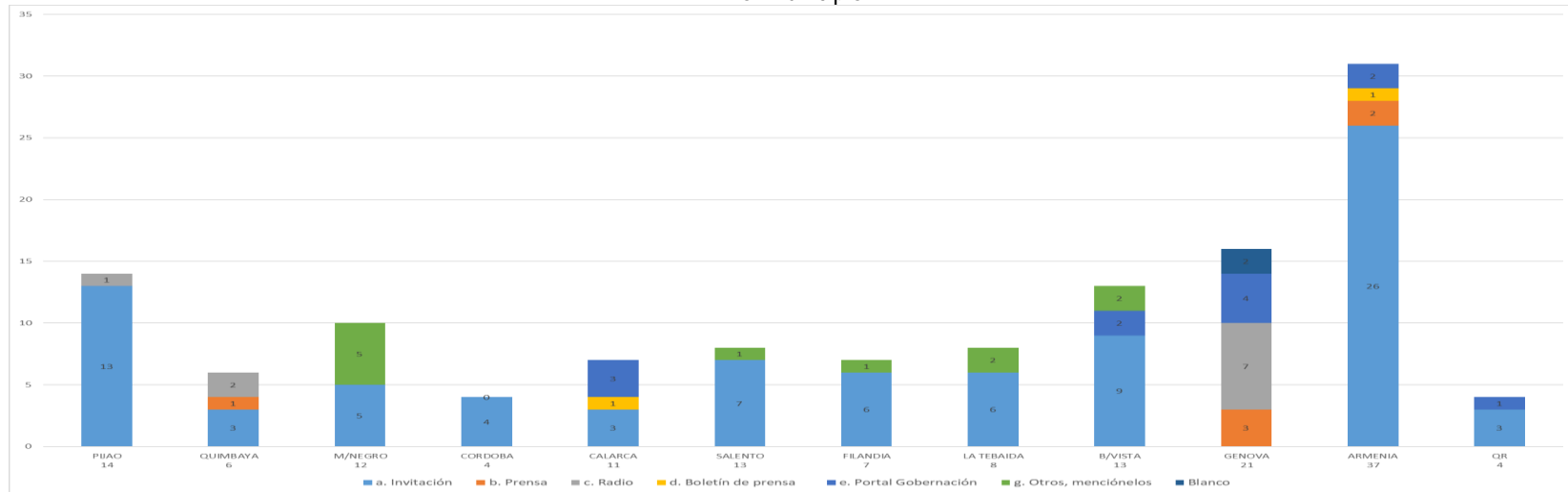
	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021
		Página 75 de 87

- Las encuestas físicas fueron aplicadas de acuerdo con el formato de calidad: F-PLA-22 Versión 2. “EVALUACION EVENTO PUBLICO DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA”
- Atendiendo los lineamientos y el reglamento previsto en la Ordenanza Departamental Número 010 y la resolución reglamentaria 9667 de 2019 se obtiene las siguientes apreciaciones:

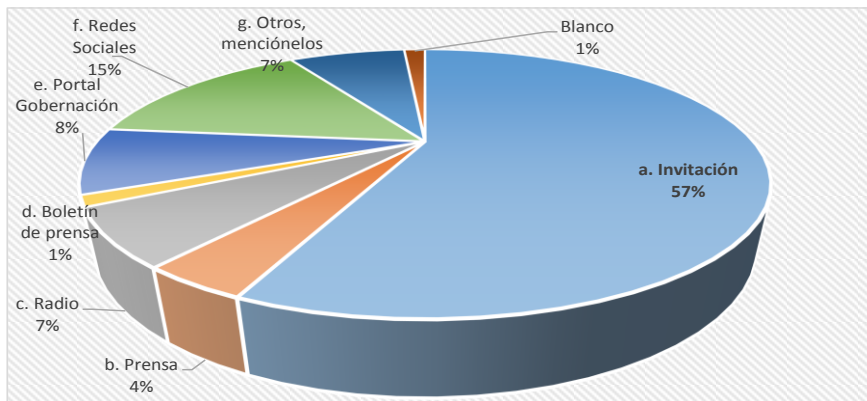
	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 76 de 87

1. ¿Mencione el medio por el cual se enteró de la realización del evento de Rendición Pública de Cuentas?


Por Municipio



Consolidado

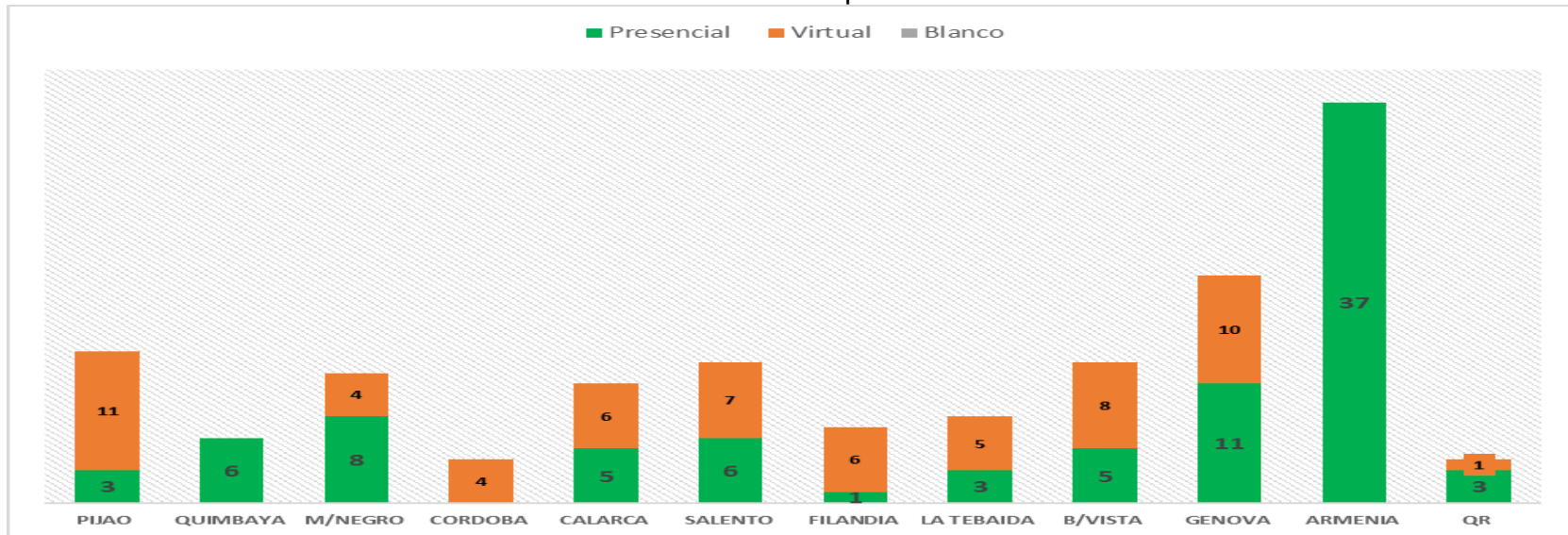


De acuerdo con la pregunta, sobre el medio por el cual se enteró del evento; el **57%** confirmo su asistencia a través de la Invitación entregada por la administración departamental; seguido de un **15%** a través de la convocatoria por redes sociales, el **8%** a través de la página Web y un **7%** a través de Radio. Esto quiere decir que, en adelante, es importante que a la hora de realizar eventos de Rendición Pública de Cuentas se recomienda entregar invitaciones de manera personalizada, ya que ellas garantizan una participación por encima del 50%.

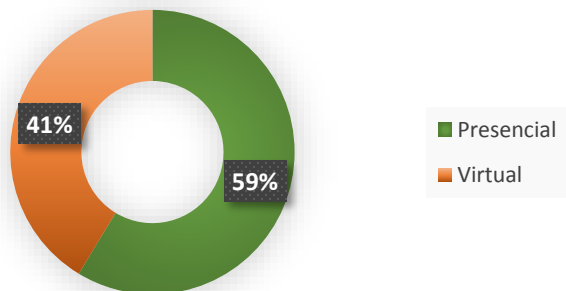
	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 77 de 87

2. Usted asistió a la Rendición Pública de Cuentas de modo:

Por Municipio




Consolidado:



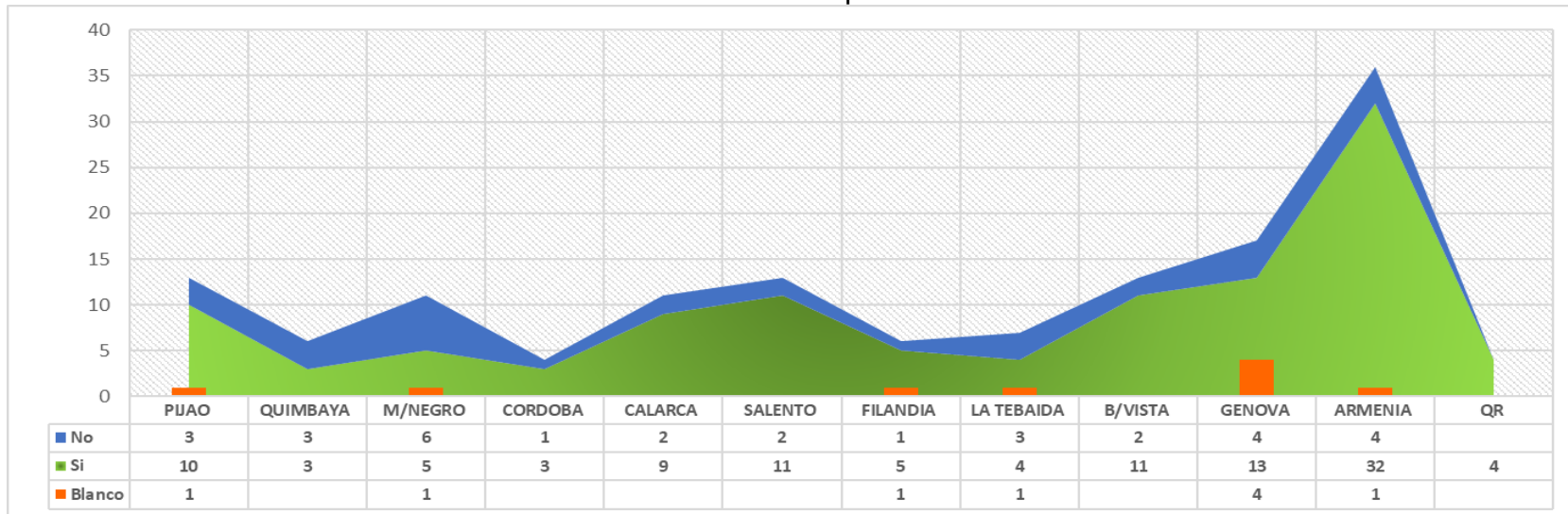
Los participantes, indican haber atendido la invitación en un 59% de manera presencial, y efectivamente son aquellos que se encontraron en el recinto, mientras que un 41% manifestaron haber participado de manera virtual.

Este punto merece especial análisis toda vez que de una parte, hubo asistentes que contestaron haber atendido el evento de forma presencial, por el solo hecho de encontrarse en un recinto, esto es centro de convenciones o sitios habilitados en cada municipio, y de otra parte, contestaron haber atendido el evento en forma virtual por el hecho de estar siguiendo el evento de rendición pública de cuentas a través de la televisión habilitada igualmente en sitios dispuestos en cada municipio.

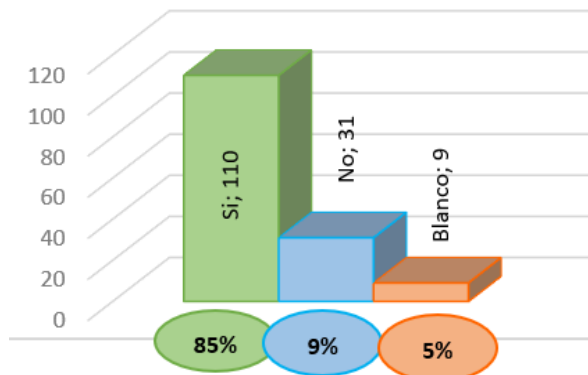
	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 78 de 87

3. ¿La Rendición Pública de Cuentas, inició de manera Puntual?


Por Municipio



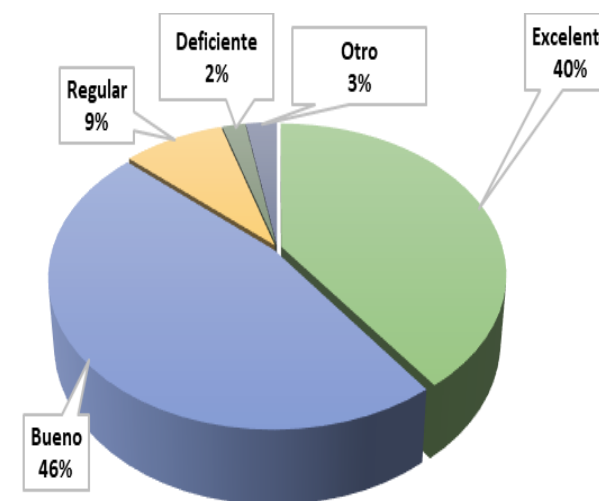
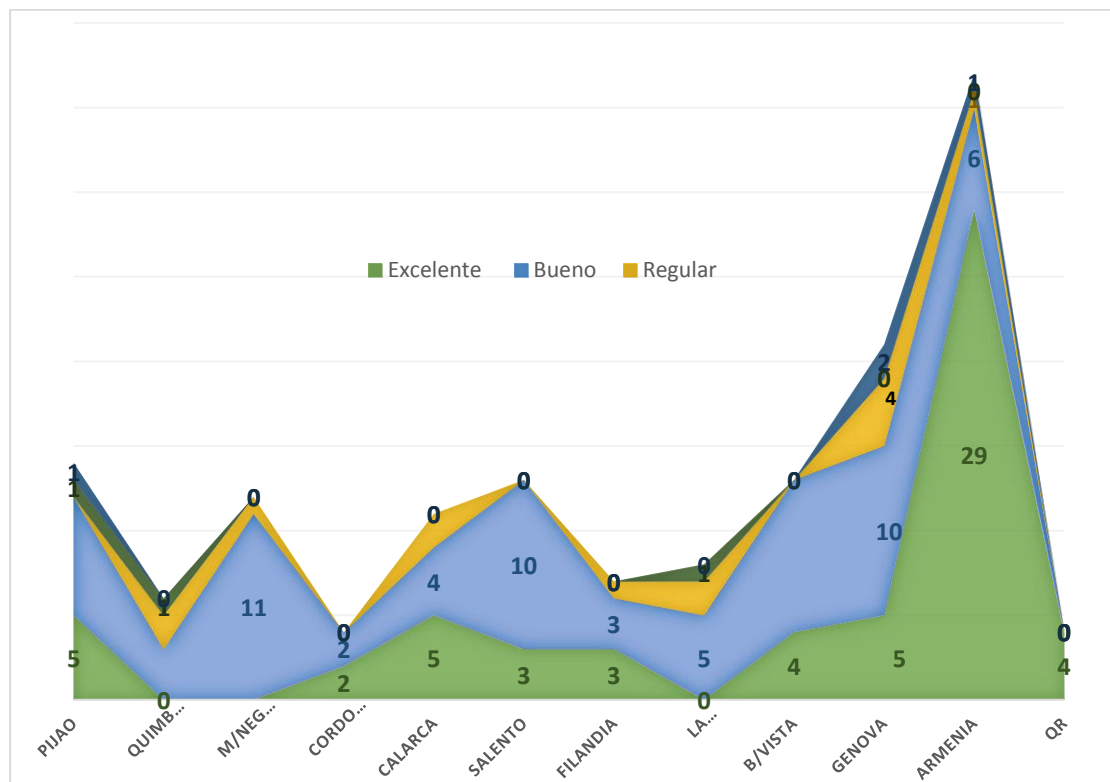
Consolidado:



Como se indicó en la observación No. 2 el evento no inició a la hora prevista, pero teniendo en cuenta que se cumplió en los términos de finalización, la ciudadanía consideró en un 85% haber iniciado de manera puntual la Audiencia para la Rendición Pública de Cuentas, mientras que para un 9% no lo considero de igual forma y un 5% se abstuvo de responder.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	Versión: 01 Fecha: 13/09/2021 Página 79 de 87	

4. Califique el mecanismo de inscripción y evaluación de este evento?



En cuanto al mecanismo de inscripción, la ciudadanía opina en un 46% haber sido Bueno, un 40% Excelente, seguido de un 9% con calificación regular y un 5% entre deficiente y otro.

5. ¿Realizó preguntas en el desarrollo del evento de Rendición Pública de Cuentas?



PLAN

Código: PL-INT-01

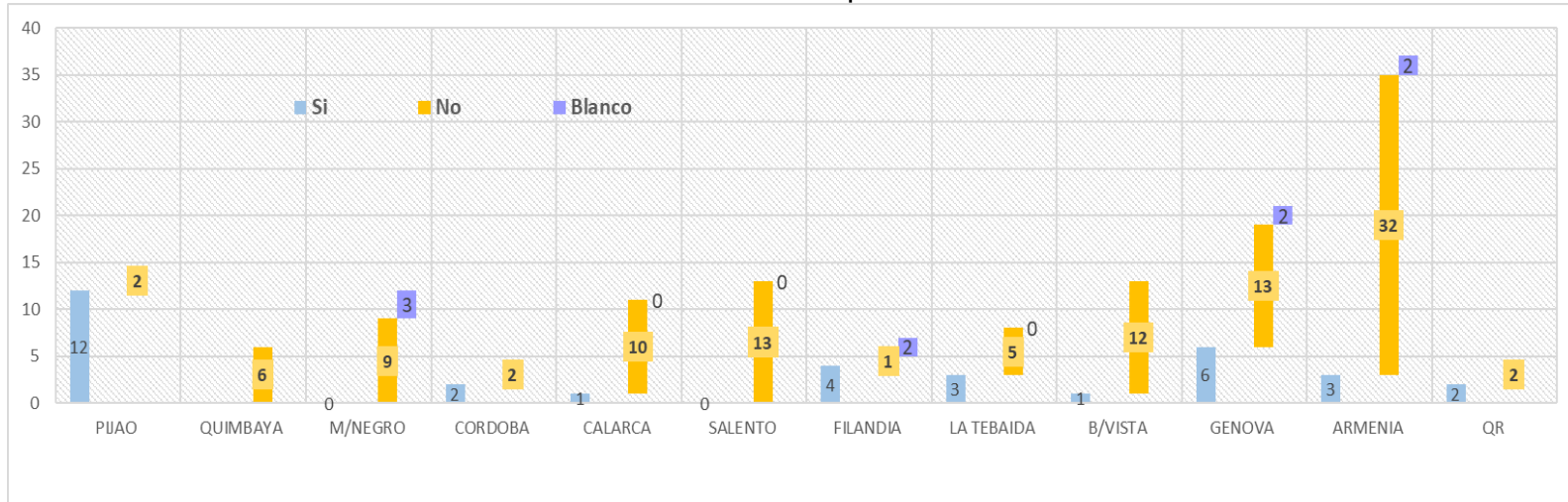
**DIAGNÓSTICO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y
RENDICIÓN DE CUENTAS**

Versión: 01

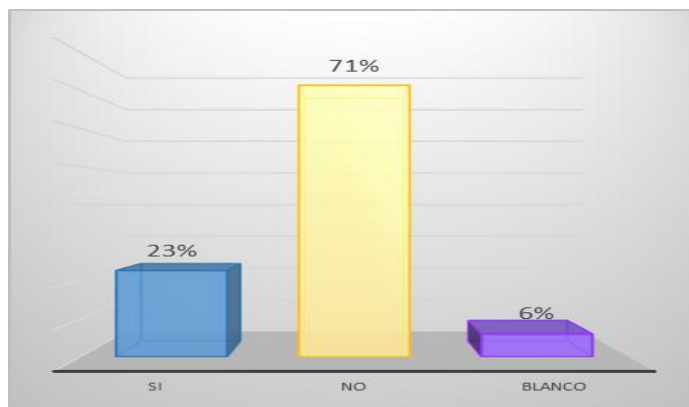
Fecha: 13/09/2021

Página 80 de 87


Por Municipio



Consolidado:

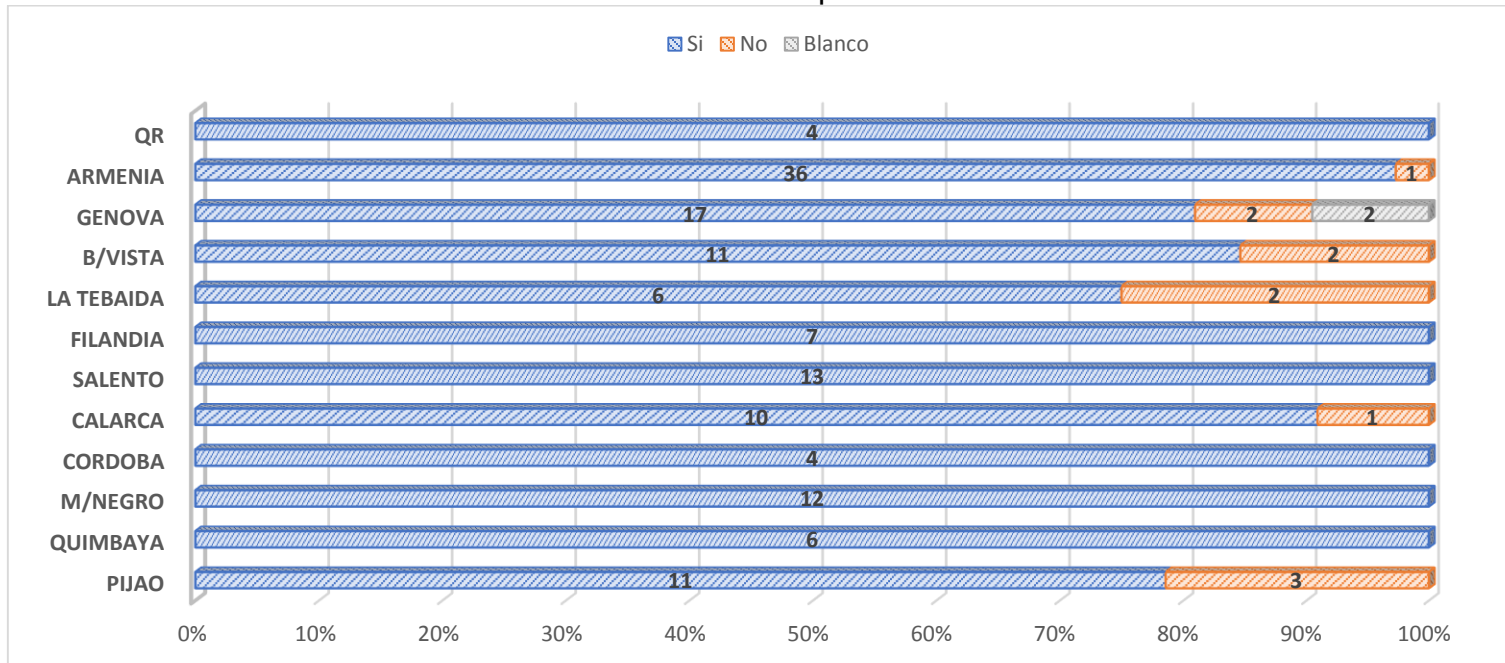


Dentro de las indicaciones de metodología se anunció la realización de preguntas, donde el 71% de los asistentes no presentaron, mientras que un 23% realizó preguntas; 15 de ellas fueron solucionadas en el desarrollo de la Rendición, las otras quedaron por resolver a través de correo electrónico.

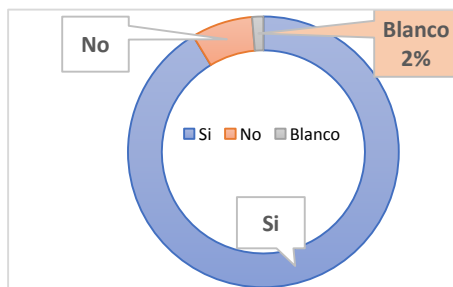
	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 81 de 87

6. ¿Considera usted que el evento de Rendición Pública de Cuentas es un mecanismo adecuado de participación ciudadana?


Por Municipio



Consolidado

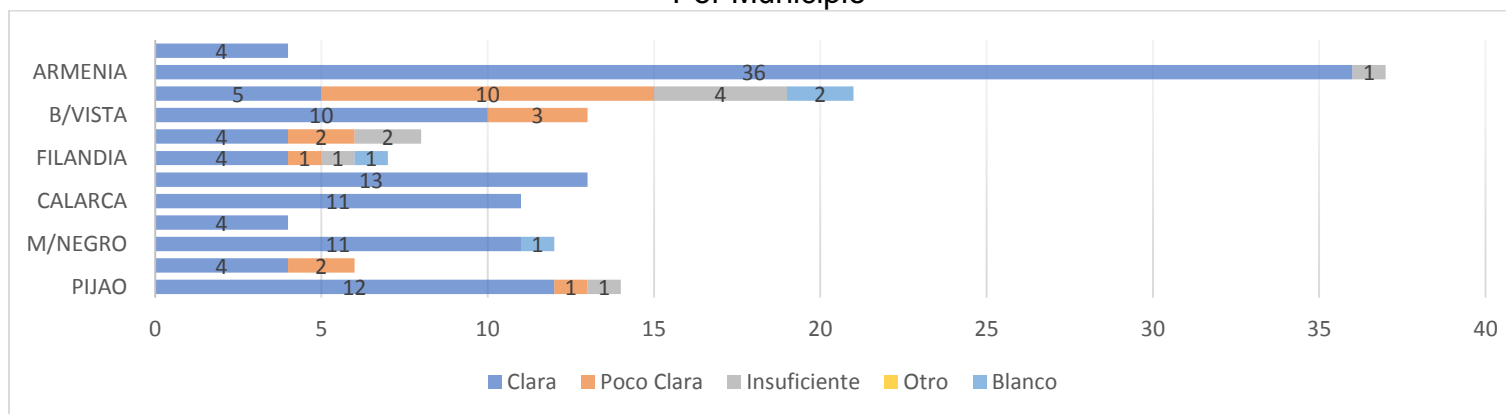


Es evidente que la respuesta más significativa ante la necesidad de continuar realizando este tipo de eventos fue positiva en un 91%. Por lo tanto, se insta a la Administración Departamental en seguir con este tipo de procedimientos que promuevan e involucren la participación ciudadana.

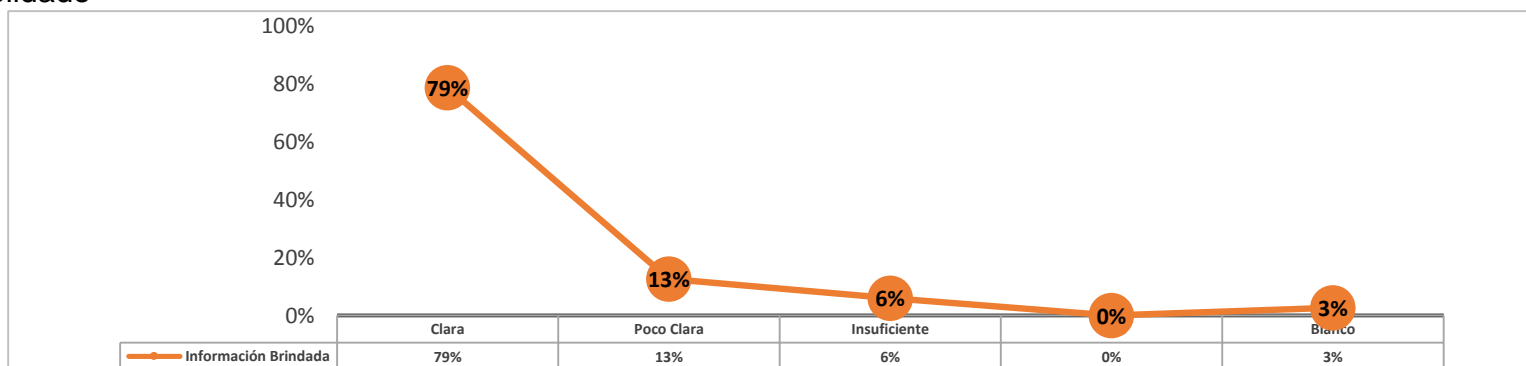
	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 82 de 87

7. ¿Cómo califica la información brindada por la Administración Departamental durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?


Por Municipio



Consolidado

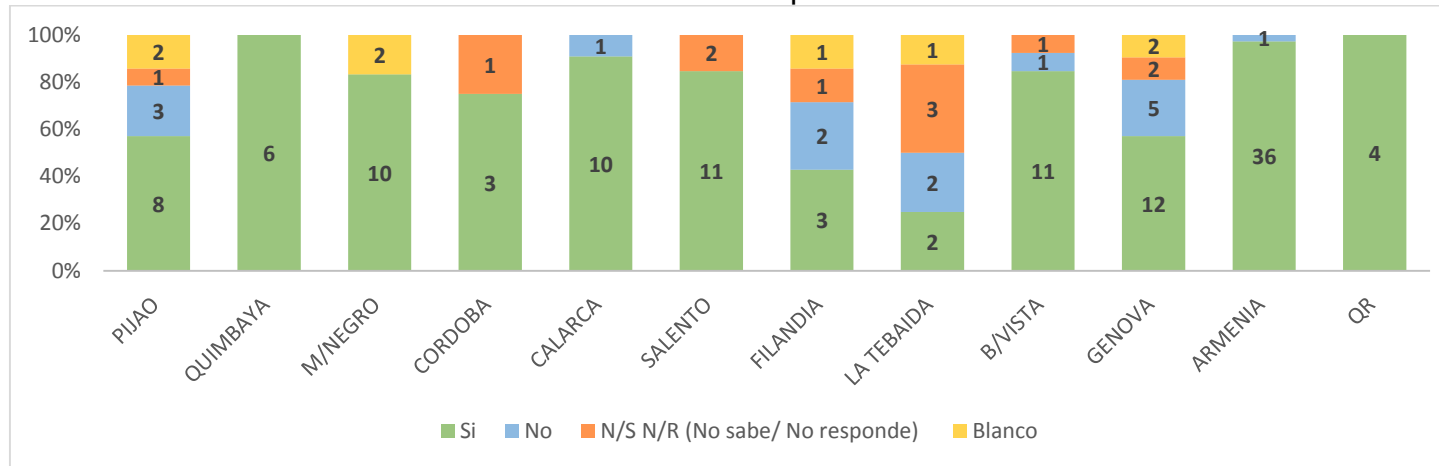


En un 79%, quedó clara la información suministrada, sin embargo es preocupante que un 19% no hubiese quedado satisfecho, por lo tanto se recomienda revisar a fin de optimizar este resultado.

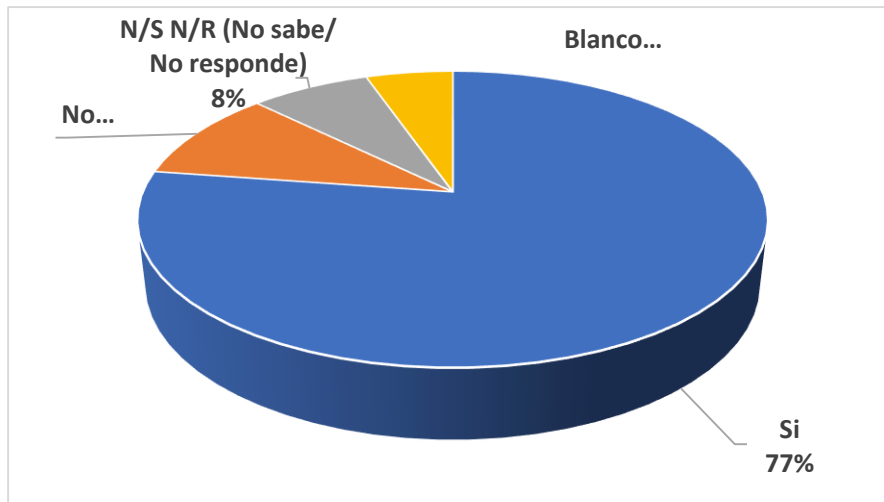
	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 83 de 87

8. ¿La Rendición Pública de Cuentas, cumplió con sus expectativas?


Por Municipio



Consolidado:

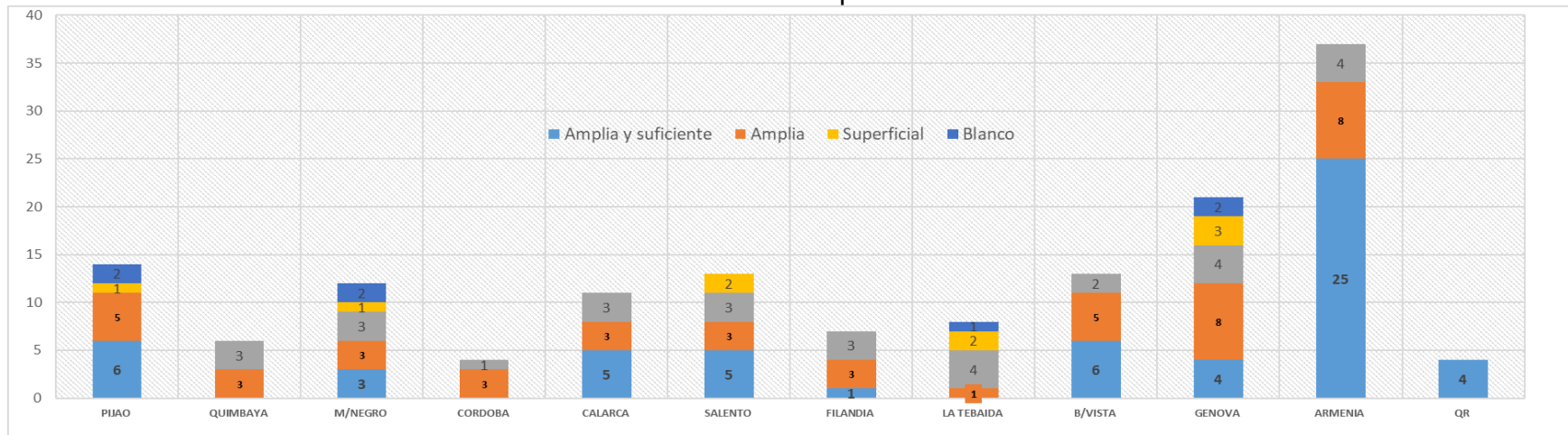


La ciudadanía opina en un 77% que este evento de Rendición pública de cuentas cumplió las expectativas, mientras un 10% no lo ven así, por su parte un 13% desconocen el procedimiento y se abstuvieron de responder.

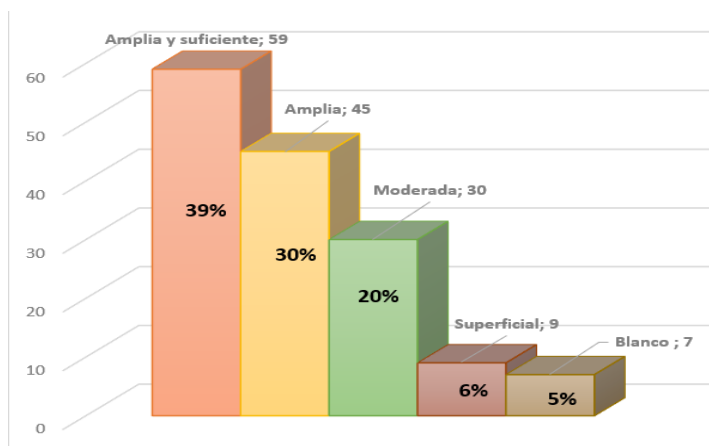
	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 84 de 87

9. ¿Los temas del evento fueron discutidos de manera?


Por Municipio



Consolidado:



Los temas desarrollados en el evento, la ciudadanía, consideró en su mayoría que fueron tratados de manera amplia y suficiente en un 39%, seguido de una percepción amplia con un 30% y moderada en un 20% un 11% lo considero superficial o se abstuvieron.

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 85 de 87

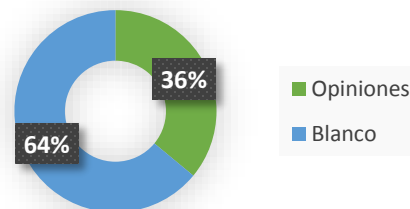
10. ¿Enumere, en orden de prioridad, tres aspectos para mejorar en los próximos eventos de rendición de cuentas?

La ciudadanía en un 64% dio opinión de aspectos a mejorar, entre ellos se destaca:

- Mejorar la convocatoria, difusión
- Presentar la información por Municipio
- Garantizar la participación ciudadana
- Mejorar la presentación audiovisual y ampliar los tiempos para tratar las preguntas y respuestas.

PIJAO	QUIMBAYA	M/NEGRO	CORDOBA	CALARCA	SALENTO	FILANDIA	LA TEBAIDA	B/VISTA	GENOVA	ARMENIA	QR
Presencia del Gobernador	Temas por Secretaría	Puntualidad en la realización del evento	Mayor tiempo para socializar las diferentes áreas	Mejorar la convocatoria	Mejorar la convocatoria	Mayor convocatoria	En las convocatorias compartir el Link de la rendición	Tener en cuenta los deportistas de la cordillera	Mayor difusión en los pueblos para mayor participación	Mayor y mejor convocatoria por todos los medios de comunicación	Puntualidad
Mayor convocatoria		Mejorar la logística y la conectividad	Mayor difusión del evento	Profundidad en los temas	Mayor claridad en las secretarías	Realizarlo los fines de semana	La población vulnerable no cuenta con ayudas tecnológicas			Ampliar temas de seguridad, salud, y proyectos productivos	
Información por municipio			Garantizar mayor participación ciudadana	Mejor conectividad		Mayor tiempo para preguntas y respuestas	Mejorar la calidad de las presentaciones no se podían leer				Mejorar presentación audiovisual

Consolidado:





PLAN

Código: PL-INT-01

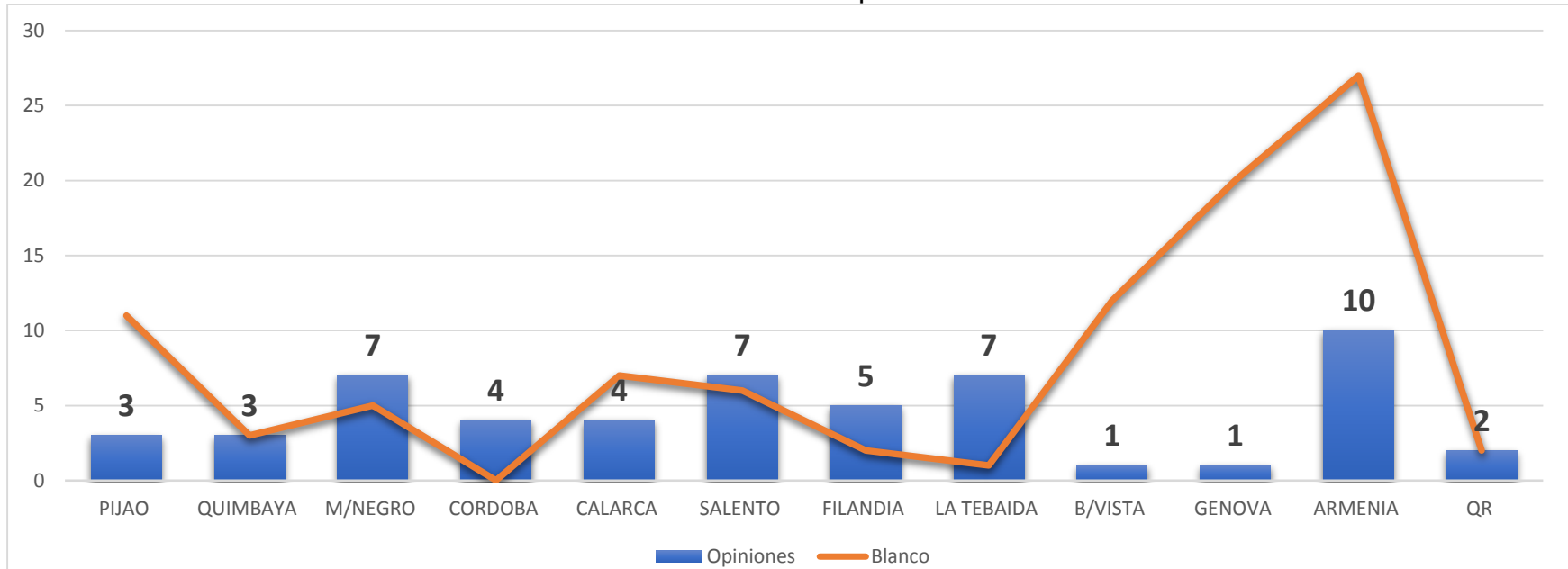
**DIAGNÓSTICO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y
RENDICIÓN DE CUENTAS**

Versión: 01


Fecha: 13/09/2021

Página 86 de 87

Por Municipio



	PIJAO	QUIMBAY A	M/NEGRO	CORDOB A	CALARCA	SALENTO	FILANDIA	LA TEBAIDA	B/VISTA	GENOVA	ARMENIA	QR
Opiniones	3	3	7	4	4	7	5	7	1	1	10	2
Blanco	11	3	5	0	7	6	2	1	12	20	27	2
TOTAL	14	6	12	4	11	13	7	8	13	21	37	4

	PLAN	Código: PL-INT-01
	DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: 13/09/2021
		Página 87 de 87

5. CONCLUSIONES

- Se han realizado avances significativos en materia de la política de participación ciudadana, los cuales se evidencian a través de los indicadores, a los cuales debe darse sostenibilidad a través del tiempo.
- Las instancias de participación ciudadana existentes son suficientes pero es necesario realizar mayor difusión de los mismos para lograr que más ciudadanos puedan acceder a ellos.
- Es importante vincular los medios de comunicación masivos en la estrategia de promoción de la participación ciudadana.
- A través del equipo de Planeación y Promoción de la Participación Ciudadana se ha venido consolidado la estrategia, haciéndola más coherente con las metas y objetivos del plan de Desarrollo. Se debe continuar fortaleciendo el equipo en cuanto a herramientas para el desarrollo de actividades que impacten en el tema.
- Los ciudadanos manifiestan su intención de aprender y participar en la toma de decisiones de la administración, lo cual se debe capitalizar y gestionar.
- El proceso de rendición de cuentas viene presentando mejoras para facilitar la participación de la ciudadanía sin embargo, muestra también un área de oportunidad en cuanto a mejorar las herramientas para hacer difusión de la misma.

6. ANEXOS

No aplica

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Elaborado por: <i>Original Firmado</i> Sandra Patricia Gaviria Gloria Castaño	Revisado por: <i>Original firmado</i> Faber Riveros Nicholls	Aprobado por: <i>Original firmado</i> Magda Inés Montoya Naranjo
Cargos: Profesional Universitaria y Contratista de Planeación	Cargo: Director de Desarrollo comunitario, seguridad, convivencia y participación ciudadana	Cargo: Secretaria del Interior