

Informe final de práctica empresarial en la secretaría general de la gobernación del Valle del
Cauca

Presentado por:
David Arboleda Cambindo

Director de programa:
Ph. Dr. Bairon Otálvaro Marín

Tutor de Práctica:
Ph. Dr. Bairon Otálvaro Marín

Universidad del Valle
Facultad de Ciencias de la Administración
Programa académico: Administración Pública

Septiembre de 2025

Tabla de contenido

Introducción.....	5
1. Justificación.....	10
2. Contexto Institucional.....	15
3. Estado de Arte.....	17
4. Descripción del problema.....	20
5. Marco teórico conceptual.....	24
6. Objetivos.....	29
6.1 Objetivo General.....	29
6.2 Objetivos Específicos.....	29
7. Marco metodológico.....	31
Fases de la metodología.....	33
• Fase del diagnóstico:.....	33
• Fase de Propuesta.....	34
• Fase de Socialización.....	34
• Fase de Sistematización del proceso realizado.....	35
8. Resultados.....	35
9.1 Objetivo específico 1.....	35
9.2 Objetivo específico 2.....	43
9.3 Objetivo específico 3.....	56
9. Aporte del estudiante en la práctica.....	62
10. Conclusiones.....	63
• Conclusión teórica.....	63
• Conclusión metodológica.....	64
• Conclusión sobre la intervención en la institución.....	65
• Conclusión derivada de los resultados.....	66
11. Referencias Bibliográficas.....	67
12. Anexos.....	70

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 , Modelo integrado de planeación y gestión.....	6
Ilustración 2 , Dimensión 3. Gestión con valores para resultados.....	9
Ilustración 3 , Ciclo de la política institucional de participación ciudadana.....	14
Ilustración 4 , Organigrama de la secretaria General.....	17
Ilustración 5 , Macroprocesos de la administración central departamental de la gobernación del Valle del Cauca.....	40
Ilustración 6 , Proceso misional servicio al ciudadano de la Administración central departamental gobernacion del Valle del Cauca.....	41
Ilustración 7 , Capacitación a enlaces de participación ciudadana de la GIZ.....	47
Ilustración 8 , Asistencia técnica secretaría de infraestructura.....	48
Ilustración 9 , Taller preparatorio de rendición de cuentas sobre cultura, municipio de la cumbre, Valle del Cauca.....	51
Ilustración 10 , Nodo territorial de Rendición de cuentas en cultura en la biblioteca departamental del distrito de Santiago de Cali, Valle del Cauca.....	52
Ilustración 11 , Vallas de rendición de cuentas del nodo territorial de cultura, distrito de B/ventura.....	53
Ilustración 12 , Socialización Propuesta de procedimiento de la política institucional de participación.....	58

Índice de Tablas

Tabla 1 , Participación electoral del departamento.....	23
Tabla 2 , Objetivos específicos de la práctica empresarial.....	30
Tabla 3 , Componente cualitativo de tipo descriptivo y exploratorio en el marco de la práctica..	32

Título

Política institucional de participación ciudadana en la gestión pública. “Institucionalización de la voz ciudadana en la secretaría general de la gobernación del Valle del Cauca 2025”.

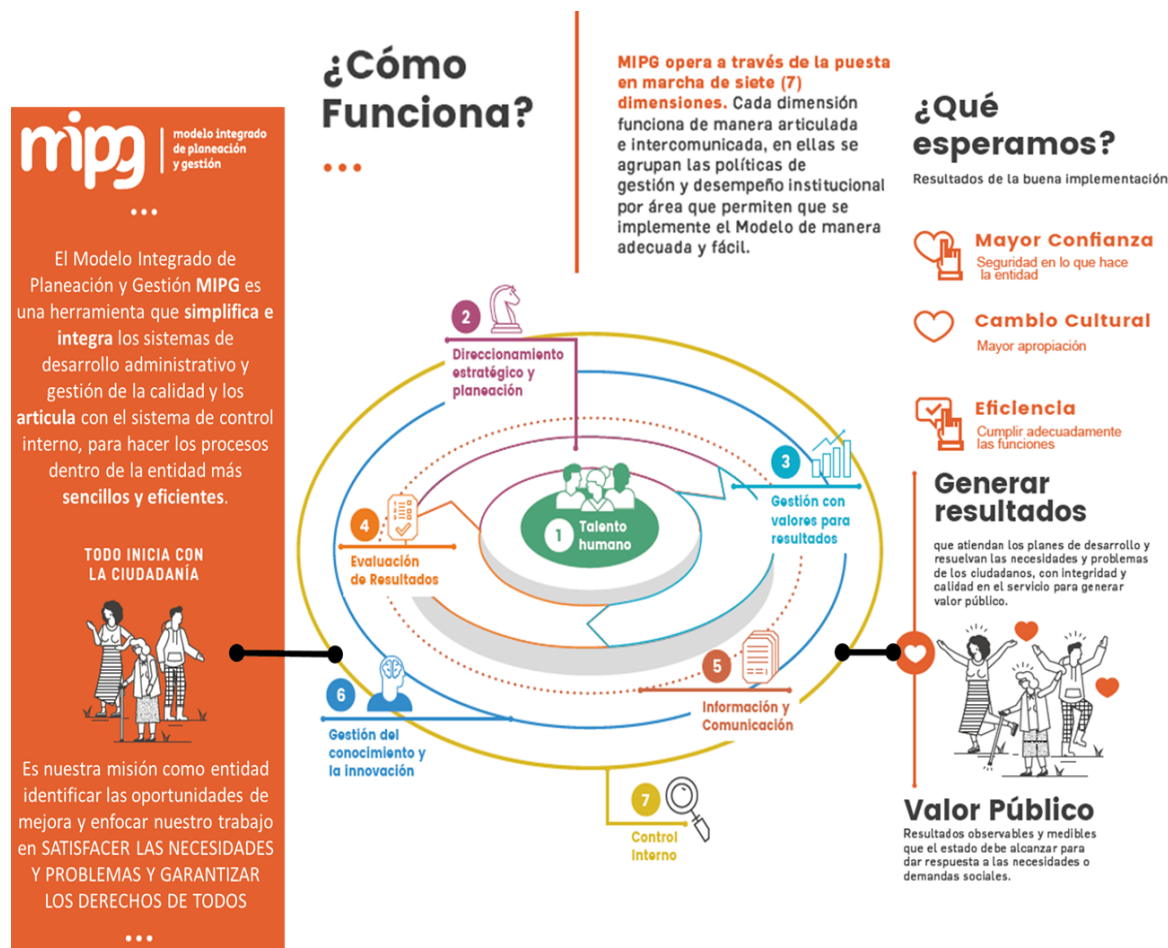
Introducción

En el marco de la práctica empresarial como modalidad de grado desarrollada en la secretaría general de la gobernación del Valle del Cauca se apoyaron los diferentes procesos de participación ciudadana en la mencionada dependencia, fruto de la política institucional de participación ciudadana en la gestión pública, la cual es una de las política que integra el Modelo Integrado de Planeacion y Gestion (MIPG), entendido como el modelo que guía a los servidores públicos en Colombia en el ejercicio de la gestión institucional y que funciona a través de 7 dimensiones.

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), organismo estatal en Colombia encargado de la formulación de políticas para mejorar la gestión pública y promotor del MIPG, presenta que la política Institucional de participación ciudadana DAFP(s.f.), “se enmarca dentro de la Dimensión de “Gestión con valores para resultados”, como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión”.

En este orden de ideas, **el objetivo de la práctica se centra en contribuir y brindar apoyo tanto en la construcción de política institucional de participación ciudadana, bajo los lineamiento y requisitos que plasma el departamento administrativo de la función pública (DAFP) sobre la participación ciudadana en la gestión pública en la dimensión 3 “Gestión con valores para resultados” del MIPG, como en la construcción de una propuesta de procedimiento documentado para la misma política**, el cual puede ser entendido como un documento interno de la secretaría que contiene la secuencia de acciones que se deben seguir para garantizar el cumplimiento de la política, además se brindará acompañamientos en salidas de campo relacionado con la mencionada política.

Ilustración 1, Modelo integrado de planeación y gestión



Fuente: Departamento administrativo de la Función Pública (DAFP)(s.f.)

El proceso de sistematización de experiencias en el marco de la práctica pretende recoger el proceso desarrollado, partiendo desde el diagnóstico inicial, hasta los resultados obtenidos con base en los objetivos propuestos, además se pretende incluir aspectos conceptuales y metodológicos aprendidos a lo largo de la formación en la carrera de administración pública, contribuyendo en el proceso de gestión en una entidad pública.

El presente documento busca abarcar diferentes temáticas referentes a la participación ciudadana, eje central de la práctica; la estructuración del mismo iniciara con una justificación que permita identificar la pertinencia de la misma, un estado de arte y antecedentes que permita identificar el estado actual tema principal, para así

construir un marco conceptual de los ejes claves que guarden relación con los objetivos, la metodología y los resultados, finalmente se desarrollarán una serie de conclusiones y reflexiones sobre la práctica al igual que se añadirán las referencias bibliográficas consultadas para la construcción del documento.

El alcance de práctica está limitado en el marco de la construcción de la política institucional de participación ciudadana en la gestión pública del MIPG, en este sentido en Colombia existe una amplia gama de lineamientos en torno a la participación ciudadana que agrupa esta política institucional, inicialmente en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 (Ley de la participación ciudadana), 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.

El plan de desarrollo Departamental 2024–2027 “Liderazgo que transforma”, en el componente participativo plantea dos grandes programas de participación ciudadana, como lo son los “Diálogos vallecaucanos”, hoy conocidos como “Conversatorios Ciudadanos” y los “Talleres de Participación Ciudadana Microrregionales”, cabe anotar que estos ejercicios de participación ciudadana fueron incluidos en la construcción del presente plan de desarrollo, como nos hace saber el documento.

Los diálogos vallecaucanos, como consta en el Plan de Desarrollo Departamental 2024–2027 “Liderazgo que transforma”, son “un mecanismo destinado a fortalecer la participación ciudadana mediante un enfoque territorial y poblacional que promueve la confianza para consolidar un Gobierno abierto y transparente, facilitando la escucha activa de la institución pública de las necesidades de la comunidad” estos fueron realizados a través de las subregiones y microrregiones del departamento (**ver Anexo 1, subregiones del valle del cauca**), por otro lado los *talleres de participación ciudadana* son otro mecanismo de participación ciudadana donde como se establece en el documento “se involucraron a una amplia gama de actores del desarrollo territorial, e incluyeron a más de dos mil participantes de diversos grupos poblacionales como jóvenes, personas mayores, personas en condición de discapacidad, víctimas del

conflicto, comunidades indígenas y afrodescendientes”. También se presenta que ambos programas de participación fueron realizados con una metodología de construcción colectiva.

El plan de acción de participación ciudadana en la gestión pública del presente año 2025, de las diferentes dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca reúne todas las acciones que cada una desarrolla a lo largo de la vigencia, las cuales agrupan las actividades de participación, el objetivo del mismo, las cantidades de actividades en el año, a qué proyecto corresponde, los grupos de valor, a qué fase del ciclo de la gestión está dirigida, la metodología que se emplea en el ejercicio, los medios o canales de interacción, los límites de fecha de realización y las áreas responsables internas que realizan la labor. Esta información se consolidó en un solo documento y se publicó a través de los medios institucionales virtuales de comunicación.

La dimensión 3 del MIPG, la cual agrupa la política institucional de participación ciudadana tiene como propósito según el DAFP(s.f.) “permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público”. Esta dimensión agrupa alrededor de 11 políticas que se dividen en dos grandes perspectivas o grupos, las cuales son: **De la ventanilla hacia adentro:** Este componente busca analizar los elementos internos que debe tener una institución para operar; agrupando las políticas de:

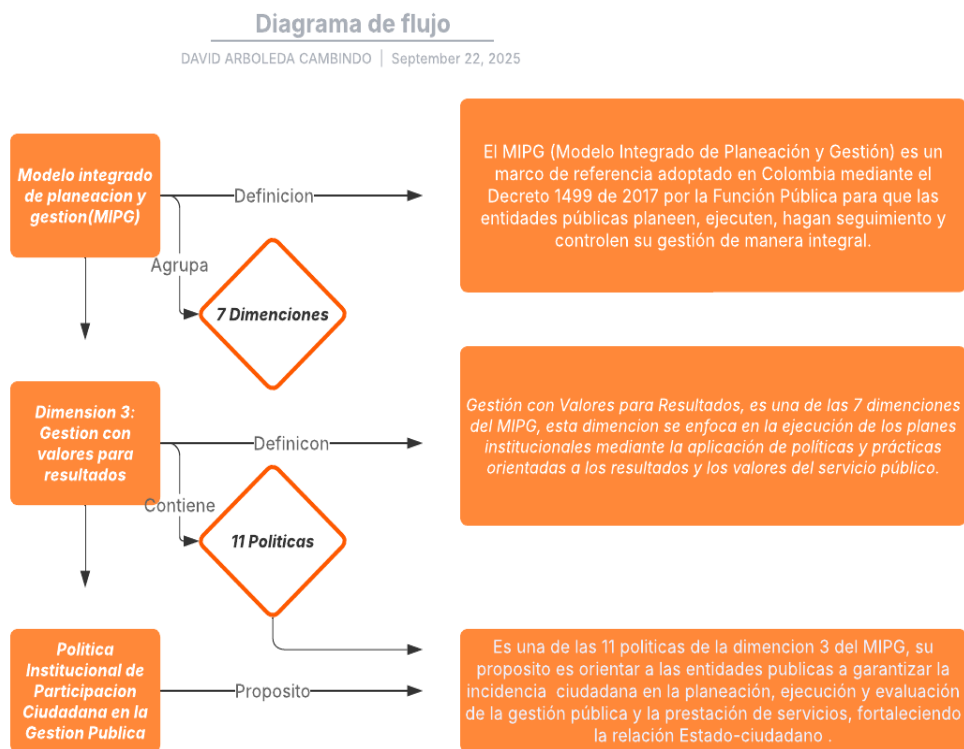
1. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, 2.política de gestión presupuestal , 3.Política de Gobierno Digital TIC para la gestión, 4.Política de Seguridad Digital, 5.Política de Defensa Jurídica y 6. Política de Mejora Normativa.

El segundo grupo es considerado, **Relación Estado- Ciudadano**, componente que busca crear espacios y canales para que los ciudadanos participen activamente. Agrupa las siguientes políticas: 7.Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción , 8. Política de servicio al ciudadano, 9.Política de racionalización de trámites, 10.Política de gobierno digital y **11.Participación ciudadana en la gestión pública.**

El propósito de la política de participación ciudadana en la gestión pública es justamente permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación, incluyendo la rendición de cuentas de la gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

Por otro lado la secretaria general de la Gobernación del valle, alberga en su estructura organizacional la oficina de relacionamiento con el ciudadano, la cual nace de la ley 2052 de agosto de 2020 en donde establecen disposiciones transversales a toda la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial en la cuales se especifica cumplir ciertas disposiciones relacionadas con la relación con el ciudadano.

Ilustración 2, Dimensión 3. Gestión con valores para resultados



Fuente: Elaboración Propia, a partir del modelo integrado de planeación y control MIPG(s.f.)

1. Justificación

La Participación Ciudadana es un eje importante en gran parte de los Estados en el orden global, que centran sus bases en la Democracia y el Estado moderno, el cual es una forma de organización política que surge en la edad Moderna, que se caracteriza por una concentración del poder político en una figura central, con un territorio definido y un sistema administrativo legal establecido. Por otro lado, se entiende que un Estado es democrático cuando el poder político es ejercido con base en el principio de la soberanía del pueblo, es decir, la ciudadanía tiene cierto grado de participación en las decisiones políticas, Torres, M. (Ed.). Monroy, M., et al. (2011), sustentan que la palabra democracia es, literalmente, poder (Kratos) del pueblo (demos).

La Constitución Política de Colombia en diferentes artículos comprende la participación ciudadana como un eje fundamental del Estado Colombiano, comprendiendo a este como un derecho y un deber fundamental de la ciudadanía en aras de establecer y ejercer el orden y control político.

(Constitución política de Colombia, Art.1), “Colombia es un Estado social de derecho[...] democrática, participativa y pluralista, fundado en el respeto de la dignidad humana[...]”.

(Constitución política de Colombia, art.40). “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político [...]”

(Constitución política de Colombia, art.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. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales [...]”

(Constitución política de Colombia, art.270). “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

(Constitución política de Colombia, art.287). Las entidades territoriales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses, y dentro de los límites de la Constitución y la ley.

Así es como la constitución política colombiana de 1991, presenta el marco base sobre participación ciudadana, en el que especifica los detalles que se deben ejecutar tanto en el marco nacional como territorial, resaltando la participación como un derecho de todos los nacionales, en el caso de comunidades indígenas y afrocolombianas, también se reconoce y se protege sus derechos a la participación ciudadana contenidas en el artículo 246 de la constitución política y la ley 70 de 1993 respectivamente.

Velázquez (2003), plantea que la constitución Política del 1991 y los posteriores desarrollos legislativos que se hicieron bajo el manto de participación fueron generosos en la creación de espacios de participación, de lugares institucionales en los cuales la ciudadanía pudiera expresar sus opiniones, exponer sus necesidades, concertar acciones con representantes de los gobiernos, controlar y exigir efectividad y responsabilidad del poder público. En el espíritu de la reforma, se trataba de crear escenarios de lo público más transparentes, más incluyentes y que, por lo mismo, resultará más legítimos y eficaces.

El concepto de participación ciudadana abarca diferentes enfoques como lo son la promoción de la participación, el enfoque de derecho y deberes ciudadanos, lo cual se presenta de la comprensión y reflexión del tipo de Estado al que se pertenece, el rol de la democracia en el mismo y el rol de la ciudadanía además de las responsabilidades que se derivan del mismo, (Mosquera, J. & Hinestroza, L., 2016), sostienen que, “por un lado, todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder, y por otro, a estos mismos les coexiste el deber de participar en la vida política, civil y comunitaria del país”, esto nos hace reflexionar sobre el sentido de la promoción de la participación ciudadana, lo cual se comprende como un elemento intrínseco del fortalecimiento de la democracia del Estado y la de construir una ciudadanía más cohesionada frente control político y decisiones de los gobiernos.

En este contexto se genera un escenario amplio respecto a participar en la gestión pública, generando un reto para el Estado, ya que este derecho se deberá asegurar a cada ciudadano por mandato de la ley, en donde las instituciones deberán identificar y asumir esta responsabilidad con la población, dado que como lo plantea (Ramírez Ocampo, 1991, 5) tomado de Torres, M. (Ed.). Monroy, M., et al. (2011). “El Estado adquiere una nueva dimensión para asumir conjuntamente con la sociedad, la

responsabilidad de lograr supremos fines y el cumplimiento de los deberes sociales. Esto conduce de manera necesaria a una mayor participación del ciudadano y de la comunidad en la toma de las decisiones que los afectan, la cual se ve reflejada a lo largo de todas las decisiones de la Carta, en donde el pueblo asume el papel de verdadero actor”

La sistematización de experiencias, comprendida como un proceso que permite analizar, reflexionar y aprender de las prácticas realizadas en un contexto específico. En el este caso la participación ciudadana, este ejercicio cobra una relevancia social fundamental, dado que este es el motor que impulsa la democracia y fortalece la convivencia en las sociedades contemporáneas, siendo un instrumento crucial para el desarrollo sostenible y la equidad social, la práctica gira en dos direcciones importantes sobre el componente de participación como lo son la construcción de una política interna de una entidad pública y el contacto directo de campo con salidas relacionadas con la temática de relacionamiento con el ciudadano.

Las vivencias entorno a la participación ciudadana ayudaría a que la ciudadanía recupere un poco más la confianza frente a las entidades públicas del Estado, la cual es una de las grandes problemáticas que hay en la administración pública actualmente, no todos los ciudadanos confían en las actuaciones de los servidores públicos por diferentes motivos (corrupción, mala prestación de servicios, malos tratos etc.), los procesos de ayuda en la construcción de una política institucional en una institución departamental de importancia en el país, ayudará a construir un sistema democrático más sólido y transparente, donde las decisiones importantes sean tomadas con la ciudadanía y los grupos de valor que pueden verse afectados o no, este ejercicio busca confrontar que el derecho a la participación ciudadana no sea un tema de papel de la constitución, sino por el contrario sea un ejercicio donde la ciudadanía muestre interés y se agrupe hacer un ejercicio de control y promoción de ideas de solución de problemáticas.

El proceso de ayuda en la construcción de la propuesta del procedimiento documentado, formulado y articulado a la estructura de la subsecretaría administrativa y de relacionamiento con el ciudadano de la Secretaría General, permitiría estar de cerca en el proceso de cómo la institución busca asegurar una participación ciudadana

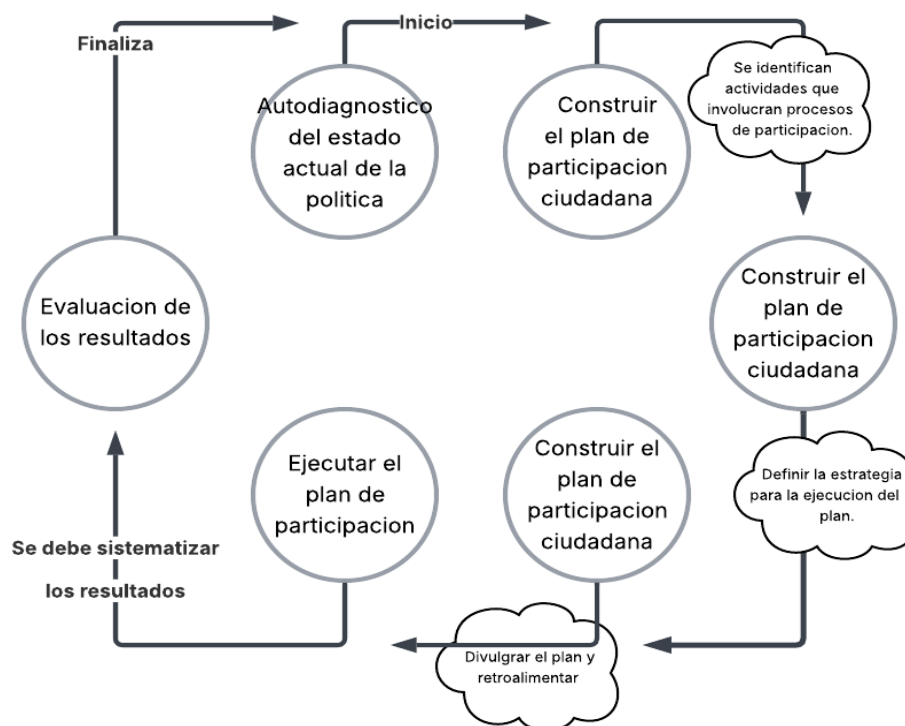
efectiva, permitiendo una reflexión consciente y crítica de los esfuerzos por asegurar el derecho a participar, y en un ejercicio en doble vía comprender porque la problemática del por que ciudadanía no ejerce de manera adecuada su deber de participar en un ejercicio de construcción colectiva con la institucionalidad.

La importancia de la presente sistematización centra sus bases en comprender, identificar y reflexionar cómo una entidad pública construye una política institucional de Participación Ciudadana vinculando y comprendiendo los requerimientos, expectativas, necesidades y la voz ciudadana, que se recogen en los espacios de relación y comunicación directa.

En este escenario la sistematización de experiencia de la práctica es un insumo relevante sobre cómo la institucionalidad en la práctica materializa el derecho de participación y vincula los grupos de valor a través de unos espacios establecidos. Este ejercicio ataca una crítica que comúnmente se le formula a la institución pública como lo es “la construcción de políticas en el escritorio” sin vincular al eje central que es el ciudadano. En mi rol de practicante en la construcción de la política institucional de participación ciudadana, se espera que el documento sirva como elemento de consulta para personas interesadas y ciudadanía en general que se sumen a la realización de prácticas en entidades públicas centradas en temáticas de política institucional, conforme a los objetivos planteados, debido a la duración de la pasantía no se podrá estar presente en todos los ciclos de la política.

Ilustración 3, Ciclo de la política institucional de participación ciudadana

Ciclo de la política institucional de la participación ciudadana



Fuente: Elaboración propia(2025)

Para la administración pública, la presente propuesta de sistematización podría representar un insumo importante sobre cómo realmente se construye internamente las políticas en las instituciones públicas, esto derivado de las críticas que se formulan a la administración pública, producto de la desconfianza y crítica hacia la burocracia que como lo plantea Morales N. Fernando & Cejudo M. Guillermo (2025), a pesar de las críticas y amenazas de desmantelamiento, La administración pública debe centrarse en la recuperación del servicio público como un proyecto colectivo, lo cual nos obliga a repensar cómo la estudiamos, enseñamos y ejercemos en el sector público. Por esta razón, iniciar la aventura profesional en un tema complejo para Colombia y la profesión, administración pública como es la participación ciudadana es una oportunidad para fortalecer la democracia, estar alineados con las necesidades de la población y realizar una construcción colectiva de políticas más eficientes, para generar una mejor confianza entre Estado y el ciudadano.

2. Contexto Institucional

La gobernación del Valle de Cauca es una de las 32 gobernaciones en Colombia actualmente, cuenta con una extensión de tierras aproximada de 22 km², es creada mediante el decreto número 340 del 16 de abril de 1910, en el mismo decreto se eligió como capital a Santiago de Cali.

El rol de las gobernaciones en Colombia es considerado importante dado que es un territorio nacional que según cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), abarca un territorio de 2.070.408 km², Colombia se convierte en uno de los Estados con más extensión de tierras de América del sur, este no es un dato menor dado que por su vasta extensión lo hace acreedor de características importantes y relevantes como su posición geográfica privilegiada, la amplitud marítima, diversidad geográfica, biológica y ecosistémica, exigiendo así una administración territorial acertada.

Estas características que enmarcan al territorio colombiano por su amplitud no siempre han sido una ventaja, sino por el contrario constituye un reto, esto debido a la incapacidad institucional de cobertura del todo el territorio colombiano, generando que ciertos territorios del país no exista una figura estatal sólida, generando que el cumplimiento de ley y los derechos de parte de los ciudadanos se limite a las condiciones del territorio, que en muchos casos son desiguales.

La forma de Estado y los sistemas políticos que han existido en Colombia han tenido diferentes posturas y críticas, centrados en aquellos que promulgan el **centralismo**, comprendido el sistema político que busca la concentración del poder político y las competencias administrativas en los órganos centrales del Estado, y por otro lado los **federalistas**, quienes apoyan la idea de un gobierno central y entidades regionales autónomas para conservar soberanía sobre sus asuntos, la historia colombiana apunta que en Colombia se ha pasado por ambos sistemas políticos, actualmente el sistema político que existe es el Republicano, este modelo también es criticado por propender por el centralismo. (Valencia & Vera, 2014). tomado de Pérez-Medina, A. G. (2023). sostiene la idea de que “el Estado centralista en Colombia ha tenido una directa relación con la noción de soberanía nacional y la necesidad de

encontrar una forma de Estado que crease una identidad común debido al carácter heterogéneo de la sociedad de aquella época”.

La constitución política de 1991 es muy explícita al señalar que la forma de Estado colombiano es una república unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, que incluyen gobernaciones, alcaldías y/o distritos especiales, la centralización estatal a pesar de lo que consigna la vigente constitución, sigue siendo objeto de debate y opiniones divididas incluso de gobiernos territoriales y el gobierno nacional, que nos hacen reflexionar y criticarnos si en el actual sistema de gobierno, la institucionalidad pública está al servicio de la ciudadanía para hacer cumplir sus derechos y que estos cumplan con su deber de participación.

La gobernación del Valle del Cauca actualmente está integrada por diferentes dependencias encargadas de temáticas claves del departamento como son:

- Dependencias de tecnoestructura
- Sector desarrollo social
- Sector competitividad y desarrollo sustentable
- Sector seguridad y convivencia territorial
- Dependencias de soporte al despacho de la gobernadora
- Dependencias de apoyo transversal

La secretaria general hace parte de las dependencias de apoyo transversal, comúnmente encargadas de facilitar la colaboración y el intercambio de conocimientos entre diferentes entidades para abordar problemas o proyectos comunes, para facilitar la consecución de objetivos, es decir su connotación está asociada cumplir fines de naturaleza administrativa y de apoyo interno, pero después de la expedición del decreto 1.22-1599 (16 de septiembre de 2024) "por medio del cual se ajusta la estructura de la administración central del departamentamento del Valle del Cauca y se definen las funciones de sus dependencias" de la gobernación del valle del cauca, le es asignada la función de la implementación de Política Institucional de Participación Ciudadana además de la consecución de metas y preparación de insumos relacionados con este componente.

La misionalidad de la secretaría general de la gobernación del Valle del Cauca se centra en ejecutar acciones administrativas de coordinación institucional, de refrendación de las actuaciones administrativas y de gestión de la imagen institucional de la Administración Central Departamental.

Su visionalidad está enmarcada en lo dispuesto en la Visión Valle 2032, como en el Plan de Ordenamiento Territorial Departamental (POTD del Valle del Cauca), los cuales son hojas de rutas prospectivas que contiene unas apuestas territoriales de desarrollo encaminadas a convertir al departamento en un referente nacional.

Ilustración 4, Organigrama de la secretaria General



Fuente: Secretaría General de la gobernación del valle del cauca(s.f.)

3. Estado de Arte

La participación ciudadana en Colombia es un proceso fundamental para la consolidación de la democracia y el fortalecimiento del Estado. En un país marcado por la diversidad cultural, geográfica y social, la inclusión de la voz y el voto de los ciudadanos en la toma de decisiones políticas y sociales se convierte en un mecanismo clave para promover el desarrollo sostenible y la justicia social. La Constitución de 1991 inauguró un nuevo marco legal que reconoce y garantiza los derechos de participación,

permitiendo a los ciudadanos involucrarse en la formulación de políticas públicas, la elección de representantes y el control de la gestión administrativa pública.

En este sentido, “la participación nos remite a una forma de acción emprendida deliberadamente por un individuo o conjunto de éstos. Es decir, es una acción racional e intencional en busca de objetivos específicos, como pueden ser tomar parte en una decisión, involucrarse en alguna discusión, integrarse, o simplemente beneficiarse de la ejecución y solución de un problema específico”(Velásquez & González, 2003: 57). tomado de (Espinosa, 2009).

La participación ciudadana ha sido asociada normalmente, por la forma de gobierno colombiana, República unitaria democrática; a solo entenderse como un ejercicio de votar por un representante en las elecciones de gobierno, pero esta no es la única manera para que la población se una a la gestión de los asuntos públicos como la construcción de políticas y la toma de decisiones que repercuta en los territorios. Torres, M. (Ed.). Monroy, M., et al., (2011) Sostienen que en Colombia coexisten la democracia representativa y la democracia participativa, presentando que con la democracia participativa se amplían los espacios democráticos para darle a los asociados profesionales, comunitarios, cívicos, sindicales etc., la oportunidad no solo de elegir a sus mandatarios, sino también la de participar más directa y frecuentemente en las actividades políticas y en la toma de decisiones que afecten a la comunidad.

Revista Foro (2024), Presentan que “la oleada de la descentralización de los años 80 y que se consagró en la constitución de 1991, tuvo cómo principal eje los movimientos cívicos masivos de participación ciudadana, en la cual protestaba la ciudadanía contra “el centralismo estatal”. Tiempo después, muchos de estos requerimientos que fueron exigidos, fueron logrados a través de la aprobación de la elección popular de alcaldes y gobernadores, dado que estos gobernantes eran enviados a los territorios por parte del presidente de la república; otros elementos aprobados fueron, los planes de desarrollo municipales y departamentales, cabildos abiertos etc.

Es claro que el papel de la ciudadanía en los procesos de participación es definitivo, en un ejercicio donde las instituciones públicas con la sociedad asumen la

responsabilidad de pensar, decidir y planear los mejor para todos los partícipes. Esta situación trae como consecuencia un diálogo constante, la presentación de diferentes perspectivas frente a un tema, además de desarrollar habilidades claves como la comunicación, la escucha activa, la resolución de conflictos por las diferentes posturas que se puedan presentar y la concertación.

Sosnowski, S. & Patiño, R.(1999), realizando un análisis del contexto latinoamericano en torno a participación ciudadana, señalan que “los procesos de democratización en América Latina de las últimas décadas se han desarrollado en gran parte gracias a la revalorización de la cultura democrática, en particular de las sociedades largamente gobernadas por regímenes autoritarios. Sin embargo, en el marco de los actuales problemas de gobernabilidad en la región existe el consenso de que ni el crecimiento económico ni los procesos de institucionalización democrática podrán realizarse sin atender la equidad social, educativa y cultural de la población”.

El anterior párrafo toca un tema trascendental para los procesos de participación ciudadana como lo son la cultura democrática entendido por esto la el sistema de valores, comportamientos, actitudes que caracterizan la población en pro del fortalecimiento de la democracia, esto nos hace pensar o hacer una radiografía de la cultura democrática en Colombia, Actualmente no se puede asegurar que existe una confianza fuerte por los órganos electorales o en la institución pública, por el contrario la desconfianza es uno de los primeros obstáculos entre el Estado y la sociedad.

En este contexto se realiza la práctica en la Secretaría General sobre la participación ciudadana, en el ejercicio de brindar apoyo en la construcción de una política institucional de participación ciudadana en la gestión pública, en la cual se debe realizar la construcción de un procedimiento con las acciones necesarias para asegurar el derecho de la participación y además de brindar apoyo a secretaria a través de salidas de campo relacionadas con la Rendición de Cuentas. La participación ciudadana en la gestión pública es una estrategia para mejorar la gestión de lo público, pero estos participacion no es un fin en sí mismo, sino un medio para construir una gobernanza más inclusiva y legítima, dado que a través del mismo se recogen la diferentes miradas y perspectivas de la multiplicidad de actores, grupos de interés que hagan parte de los procesos participativos.

Desde la secretaría general se promueve el modelo de gobernanza denominado gobierno abierto relacional, orientado a impulsar la creación de espacios de participación más efectivos, basado en una interacción recurrente entre Estado, ciudadanía y demás actores, fomentando la colaboración y coproducción de políticas más abiertas, la implementación de estos modelos de gobierno abierto se dan porque la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), impulsan el trabajo de las disciplinas de Gobierno Digital y Estado Abierto, la finalidad es apoyar a los Gobiernos de la Región a impulsar mejoras en el planteamiento y formulación de políticas públicas, planes y estrategias que les permita mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos, así como aumentar los niveles de transparencia y participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.(CEPAL, 2014.). La secretaría hace parte de las dependencias que reciben apoyo por parte de este organismo supraestatal.

4. Descripción del problema

La realización de la práctica organizacional en la secretaría general de la gobernación del Valle del Cauca se enfrenta a la siguiente interrogativa sobre la participación ciudadana:

¿Cómo contribuir a transformar la cultura y la manera como la ciudadanía comprende las instituciones públicas en los procesos de participación ciudadana y construcción colectiva desde la práctica profesional?

La participación ciudadana es de vital importancia para la gestión pública, es por esta razón que la política institucional de participación ciudadana del MIPG, plantea un marco para que la institución vincule en la gestión a los ciudadanos y grupos de valor para todo el ciclo de la política, el DAFP dispone de manuales y guías para la implementación y establece criterios diferenciales que deben ser incluidos para garantizar la incidencia ciudadana.

La construcción de la política inicia primeramente con un autodiagnóstico de los resultados de la política en el año anterior, específicamente con esto se busca

comprender el estado actual, qué se hace, que no se hace, qué falta y qué se puede incluir y cómo se abordará en el presente año.

El departamento del Valle cuenta actualmente con 42 municipios y 2 distritos especiales, cada uno de estos cuenta con características y realidades diferentes en torno al contexto político, económico, cultural etc. Estas particularidades pueden influir en la manera como la institución establece el plan de participación y cómo la ciudadanía estaría dispuesta hacer parte de un ejercicio de construcción colectiva con la institucionalidad.

En la práctica, hacer un ejercicio participativo que involucre a todas las personas de un territorio determinado resulta un desafío complejo, dado que confluyen diferentes variables que podrían obstaculizar la realización del proceso. Situaciones como **la falta de difusión de los espacios participativos, el desconocimiento de lo que hace en estos espacios, la desconfianza en la institución pública, el tiempo, la desinformación como persuasión, el desinterés de la ciudadanía, los largos desplazamientos a los espacios participativos y la debilidad de la conexión con el sector rural**, configuran un escenario barreras inevitables que enfrenta la población sobre este temario.

En una visión interna de la institución, también se podrían existir situaciones que pueden limitar la realización de un ejercicio importante sobre participación, como **las capacidades de los funcionarios para asumir ejercicios de participación, la potencialización en la entidades de las habilidades comunicativas, de diálogo y escucha del funcionario, la idoneidad del trato que recibe el ciudadano en la administración central departamental en las oficinas territoriales y en los procesos participativos, la capacidad de respuesta de las PQR y el aprovechamiento de las tecnologías para conectar con la población haciendo hincapié al sector rural, la identidad de los canales de comunicación de zonas apartadas o periféricas**, estas son particularidades que se deben revisar a detalle y que pueden significar un avance en el establecimiento de una relación sólida con el ciudadano.

En este contexto existen dos visiones y/o realidades que generan brechas entre la ciudadanía y la entidad, siendo la participación un ejercicio colectivo, es importante avanzar y generar un ejercicio mutuo de resolución de conflictos a través de la conciliación, mediación y concentración, claro está que esto genera que tanto la institución como la ciudadanía deben optar por la confianza, el ciudadano debe presentar las quejas en los ejercicios participativos y la institución debe estar atento a escuchar y tomar las medidas necesarias para lo cual debe tener unas capacidades definidas de atención y servicio, el no hacerlo agudiza las tensiones entre el estado y ciudadanía lo cual iría en contra de los derechos participativos del ciudadano.

Este escenario propicia una oportunidad para que se desarrollen y se potencialicen habilidades dentro de la entidad como el servicio al ciudadano, conocimiento e interpretación de la guía de la política comprendiéndolo como un ejercicio integral de toda la entidad y fuera de la entidad en las salidas de campo, habilidades comunicativas, de comprensión de las realidades distintas y rendición de cuentas.

En este sentido los ejes o componentes de aporte de la política institucional de participación se encuentra anclados en:

- Identificar y practicar en una entidad pública habilidades necesarias en el mundo organizacional como la comunicativa, la escucha y comprensión de documentos institucionales.
- Visualizar y reflexionar sobre las características que rodean la política y los entornos reales de participación con la comunidad.
- Generar insumos para la entidad como la propuesta de procedimiento documentado para el ciclo de la política.

Resumidamente, la situación problemática de la participación ciudadana se centra en brindar apoyo en una institución pública de manera interna con las formalidades de la política y estar de cerca con la comunidad en un contexto territorial heterogéneo donde no existe una cultura participativa de la ciudadanía en las temáticas de ejercicios colectivos de construcción con la institucionalidad.

El comportamiento de la población en las elecciones territoriales puede ser interpretado como un primer indicio del interés para seguir participando en la gestión pública del gobierno territorial, las situaciones como la abstención o la poca participación en los comicios puede reflejar el interés sobre el tema.

Tabla 1, Participación electoral del departamento

Departamento.	Censo Electoral 2023	Total Votación 2023	% Participación 2023	Censo Electoral 2019	Total Votación 2019	% Participación 2019	Variación Participación 2019 vs. 2023
Valle del cauca	3.737.670	1.902.484	50,9%	3.580.773	1.927.512	53,8%	-5,4%

Fuente: Misión de observación electoral(MOE), (2024)

En la **tabla 1**, Participación electoral por departamento de la Misión de observación electoral, que es una plataforma de organizaciones sociales, universitarias y de la sociedad civil, independiente del gobierno, presentan datos cuantitativos de participación electoral en el Valle del Cauca entre 2019 y 2023, en el cual, y según la variación del censo poblacional, se observa una leve caída de la participación en el territorio, lo cual podría reflejar el desinterés de la ciudadanía en los procesos de participación ciudadana.

La política de participación ciudadana debe garantizar el ejercicio participativo a todos los ciudadanos del departamento, frente a este proceso de participación existen diferentes aspectos negativos que pueden limitar hacer un ejercicio importante de participación y comunicación entre el Estado y la ciudadanía. Se debe realizar un procedimiento siguiendo los requisitos del SGC y del DAFP que plasme todas las acciones encaminadas asegurar una participación ciudadana que vincule los grupos interés y de valor, que contribuya a mejorar la manera como el ciudadano ve a la institución.

5. Marco teórico conceptual

El marco conceptual que sustenta el presente escrito está enmarcado dentro de los conceptos y temarios e historia que sustenta la práctica en la secretaría general de la gobernación del Valle, que como se ha explicado anteriormente corresponde la participación ciudadana en doble sentido, es decir como política institucional y como el proceso específico de involucramiento con el ciudadano en la gestión a través de espacios de participación.

The Council of Europe o consejo de europa (s.f), organización internacional fundada en 1949 para promover la democracia, los derechos humanos y el Estado de derecho en el mencionado continente, presenta que “el concepto de participación ciudadana es un concepto antiguo, asegurando que historiadores sostienen que tiene raíces históricas en la antigua Grecia, donde se creía que los ciudadanos buscaban participar en la toma de decisiones políticas”.

En este contexto se cree que la “Participación” se hacía efectiva cuando la población participaba en la asamblea, donde los ciudadanos votaban y debatían sobre políticas y leyes que tenían injerencia en su comunidad, aunque también se resalta que según el contexto histórico que se vivía en aquel entonces esta participación no cobijaba a todas las personas, los esclavos, los campesinos, las mujeres o los extranjeros residentes eran considerados simples súbditos y no podían participar en este proceso.

Es importante agregar que en este contexto el ser reconocido como ciudadano, se consideraba se privilegiado, aludiendo que “la idea de “virtud cívica” o ser un “buen” ciudadano era una parte importante del concepto, puesto que la participación no se consideraba solo un derecho, sino también, y ante todo, un deber. Un ciudadano que no cumplía con sus responsabilidades era considerado socialmente perjudicial”.

En este punto nace una confusión sobre cómo era entendida la democracia o qué rol tenía en este contexto dado que como lo plantea (Rodríguez, B., & Francés, P., 2010) “uno de los problemas que surgen al hablar de democracia es aquella época era concretar quién es el demos(pueblo). Si entendemos por “demos” el conjunto de la población que reside permanentemente en un territorio, entonces la democracia

ateniense no era tal, pues sólo una parte muy pequeña de la población participaba en las tareas de gobierno”. Esto nos hace reflexionar acerca de la participación ciudadana, si esta nace en un contexto donde no existía una democracia o está solo estaba limitada para unos pocos, ¿Que cambios se han dado en el mundo para comprender que la participación ciudadana de todo el pueblo en un Estado sea el sustento o un tema complementaria para la democracia, si antes esto solo limitada a un grupo cerrado?

Algo importante que se puede resaltar hasta aquí, es que el concepto de ciudadano era una construcción social propia de los gobernantes de aquella época porque tal y como se menciona anteriormente no todos poseían esta distinción por decisión de un gobierno, pero es clave mencionar que se continúa con esta situación, es el Estado quien define la manera legal como la población participa en las decisiones públicas, es decir aún la distinción de ser un ciudadano tiene ciertas condiciones como tener la mayoría de edad que en el contexto colombiano son 18 años de edad y contar con cédula de ciudadanía como elemento distintivo, pero además con los avances en materia de derechos humanos, la globalización y comprensión de algunos Estados, que el poder reside en el pueblo, se ha entendido que se debe incluir a toda la población de un territorio nacional sin discriminación, incluso poblaciones alejadas que muestran el deseo de seguir con sus prácticas ancestrales, la ley los protegerá y consagrará sus derechos como el de la participación.

Precisando la idea del párrafo anterior, si bien la idea de integrar la mayor parte de la población a las decisiones públicas es el deber ser dentro de la democracia, en algunos Estados democráticos y donde el poder no reside en el pueblo, se puede presentar que algunos nacionales de un territorio no sean incluidos en las decisiones importantes de país e incluso su injerencia no sea la mejor dentro de la democracia, generando así que se gesten luchas sociales para que estos también sean escuchados e incluidos. Añadiendo que en algunos Estados la lucha de clase es un factor que genera tensiones en materia política y económica, lo cual puede ocasionar que unos grupos tengan mejores condiciones que otros.

Lo cierto es que, desde la antigüedad la participación ciudadana es un término que se ha ajustado o limitado según los diferentes tipos y formas de gobierno y los

medios o mecanismos que se adoptan para asegurar el mismo, es decir el término de participación ciudadana no es un término universal para todos los Estado en el mundo y puede ser subjetiva la adopción del término, es necesario aclarar que la participación ciudadana actualmente tal y como lo afirma Contreras P. & Montecinos E. (2019). La participación ciudadana está naturalmente ligada a la democracia por ser ésta la principal forma de gobierno que se sustenta en el diálogo e interacción entre los ciudadanos y los asuntos del Estado.

Giovanni Sartori (1994, 74), tomado de Torres, M. (Ed.). Monroy, M., et al. (2011), reflexiona sobre qué es la participación estableciendo que “es tomar parte personalmente, un tomar parte activo que verdaderamente sea mío, decidido y buscado libremente por mí. Así, no es un ‘formar parte inerte’ ni un ‘estar obligado a formar parte’. Participación es ponerse en movimiento por sí mismo, no ser puesto en movimiento por otros (movilización)”.

El término de participación unida con el de ciudadanía, este se asocia a ser miembro pleno de una comunidad específica, lo cual hace que una persona pueda influir en el destino de su comunidad además de gozar de unos derechos, como los son lo fundamentales, políticos, sociales, y de contraer unos deberes como lo son cumplir la ley, contribuir al bienestar común y participar en una vida cívica. Es clave mencionar que estos derechos y deberes se dan dentro de una sociedad y un Estado, el cual deberá velar que estos se garanticen a toda la población sin ninguna distinción, como lo es el caso colombiano como anteriormente se menciona con las leyes que cobijan la participación ciudadana.

Es así cómo podemos establecer que la participación ciudadana y Estado, quien regula las conductas de la población tiene una relación intrínseca actualmente con las democracias modernas, lo cual implica que los ciudadanos se involucren en la toma de decisiones y la gestión pública, lo cual es importante para proteger el Estado de derecho el cual es una forma de organización que se caracteriza por la igualdad de todos los ciudadanos ante la ley.

La sistematización de experiencia en la secretaría general, realizada en la gobernación del Valle del Cauca, una institución pública del Estado del nivel territorial,

un actor clave encargado del progreso territorial del Valle además de ser una de las autoridades más cercanas a la ciudadanía, genera consigo que la ciudadanía y la institución tenga un acercamiento para direccionar el desarrollo, que como lo que plantea Barreto T. Joaquin G. (2019), el gobierno local, al ser el referente político-administrativo más cercano del ciudadano, se convierte en un interlocutor privilegiado de este último para atender sus demandas, resolver sus carencias y colmar sus expectativas de calidad de vida. (Velásquez & González, 2003), reafirman esta idea plasmando que la gestión pública es una “esponja-filtro” que da respuestas a las demandas y presiones sociales.

Es así cómo podemos establecer que la participación ciudadana tiende a ser entendido como el momento exacto donde la ciudadanía y el Estado a través de instituciones, buscan discutir y llegar a acuerdo sobre decisiones y políticas sobre un territorio específico pero no solo se limita a esto, dado como también lo plantea Barreto T. Joaquin G. (2019), la participación cumple con diferentes funciones como posibilitar el encuentro y el diálogo entre los actores, acercar la gestión pública a la sociedad civil, además en la actualidad también se constituye como una herramienta en el ejercicio del control social y la vigilancia ciudadana sobre lo público.

Es importante resaltar que la administración pública que se presenta en las instituciones públicas de Estado a través de los últimos años ha atravesado diferentes críticas respecto a las decisiones y acciones internas que se toman para cumplir con su misionalidad además de la crítica de la ciudadanía por la burocracia y la incapacidad de resolución de problemas ciudadanos, pero tal y como lo plasman Morales N. Fernando & Cejudo M. Guillermo. (2025), que pese a la innegable crisis, la administración pública, siendo el instrumento más importante que tienen las sociedades democráticas para la solución de los problemas públicos. Por medio de sus estructuras, procesos y servidores, los gobiernos pueden traducir promesas en acciones y aspiraciones legítimas en políticas y servicios públicos. Sin una administración pública funcional, el Estado se convierte en un ente ineficaz, incapaz de responder a las necesidades de la sociedad, y el espacio público se vuelve vulnerable a la captura por intereses particulares.

En todo caso Morales & Cejudo respaldan la idea de que la administración pública no puede permitir que las circunstancias definan los nuevos estándares de la administración pública sin escrutinio ni propuesta. Como estudiosos y profesionales de la administración y las políticas públicas, el papel del administrador público es doble: por un lado resistir los intentos de desmantelamiento de las capacidades estatales y por otra diseñar alternativas viables que respondan a la nueva realidad de los países de la región.

Morales N. Fernando & Cejudo M. Guillermo (2025), también formulan una advertencia frente a la burocracia, dado que esta tiene un carácter estable y predecible que también pueden ser su talón de Aquiles, pues tiende a ser lenta para reconocer y adaptarse a los nuevos tiempos, lo cual nos hace reflexionar que es crucial la participación ciudadana en este espacio debido a que estos como centro de la administración pública serán los que actualizan la institución a la realidad según sus necesidades y expectativas, pero esta no se podrá dar si la ciudadanía sigue desconfiando de la institución.

Barreto T. Joaquin G. (2019), indica que para que la gestión pública funcione se necesita de un conjunto de instituciones, normas y reglas que determinan la forma de gestionar y administrar los recursos (Mattar, 2014). Así como de la confianza de los ciudadanos hacía las instituciones y su credibilidad en el Estado (Naser, Ramírez-Alujas y Rosales, 2017).

Reflexivamente, los procesos de gestión dentro de la institución pública a pesar de las críticas deben continuar, pero de igualmente es responsabilidad de la institución generar esos planes de choque que tiendan a mejorar los proceso internos de gestión y la imagen de la ciudadanía sobre ellos además recurriendo a la participación en la gestión es como la institución se entera de las realidades que agobian al ciudadano y a través de estos podrá generar las posibles ajustes internos para poder operar de mejor manera y solucionar estos problemas.

(Velásquez & González, 2003). Tomado de Barreto T. Joaquin G. (2019), formulan una serie críticas a la participación ciudadana en la gestión pública, en los cuales se debe hacer énfasis como lo son: (i) Los términos procedimentales no se

agotan necesariamente la delegación del poder en los ciudadanos y no responde a la diversidad social, cultural y política presentes en una sociedad; (ii) su progresiva influencia en la toma de decisiones se centra en generar soluciones universales y homogéneas; (iii) la tesis de la inevitabilidad de la representación en sociedades de gran escala, no da cuenta, de las necesidades y los intereses para la representación de los grupos minoritarios en los cuerpos de representación.

La ley de participación ciudadana en Colombia es la ley 1757 de 2015, esta ley tiene como objeto la protección, promoción y garantía de las modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo el control del poder político, en esta ley se obliga a que todos los planes de desarrollo sea este nacional, departamental y/o distrital, deberá incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan, además de apoyar las diferentes formas de organización de la sociedad, estableciendo que los mecanismos se pueden nacer tanto de la comunidad o la autoridad pública.

A grandes rasgos esta ley establece el marco que rodea estos procesos participativos en nuestro contexto además indica de forma clara, los mecanismos a los que puede acudir la población para ejercer control del poder político como lo son el referendo, la iniciativa legislativa y normativa, el plebiscito, las consultas Populares y las Convocatoria a Asamblea Constituyente, también se plasma mecanismo participativos del nivel territorial como los cabildos abiertos además de aspectos claves del proceso como las convocatorias a los mismo la rendición de cuentas de la rama ejecutiva en todas los niveles etc.

6. Objetivos

6.1 Objetivo General

Formular y articular a la Subsecretaría Administrativa y de Relacionamento con el ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca, una propuesta de procedimiento documentado para el ciclo de la política institucional participación ciudadana en la gestión pública.

6.2 Objetivos Específicos

6.2.1 Realizar un diagnóstico a partir de las funciones de la Subsecretaría Administrativa y de Relacionamento con el ciudadano en contraste con el modelo de operación por procesos de la Gobernación del Valle del Cauca.

6.2.2 Elaborar una propuesta de procedimiento articulado para el ciclo de la política de participación ciudadana en la gestión pública.

6.2.3 Socializar la propuesta del procedimiento documentado para el ciclo de la política de participación ciudadana en la gestión pública.

Tabla 2, Objetivos específicos de la práctica empresarial

Objetivo	Actividades	Producto
Realizar un diagnóstico a partir de las funciones de la Subsecretaría Administrativa y de Relacionamento con el ciudadano en contraste con el modelo de operación por procesos de la Gobernación del Valle del Cauca.	Revisar el normograma de funciones de la subsecretaría. Analizar y comprender el modelo de operación por proceso de la gobernación y contrastarlo con las funciones de la subsecretaría. Realizar un análisis DOFA sobre la participación ciudadana.	Un documento de contraste del diagnóstico a partir de las funciones de la subsecretaría y modelo de operación por procesos de la gobernación del valle del Cauca.
Elaborar una propuesta de procedimiento articulado para el ciclo de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Revisar y comprender el SGC bajo la norma ISO 9001 e identificar los ejes en los que se encuentra la política. Revisar el manual del DAFP sobre la implementación de la política Identificar todas las acciones que hace la secretaría para la	Una propuesta de procedimiento documentada para el ciclo de la política institucional de participación ciudadana.

	política.	
Socializar la propuesta del procedimiento documentado para el ciclo de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Presentar la propuesta del procedimiento señalando todas las acciones que se hacen y cuáles deberían ser incluidas	Una propuesta de procedimiento socializada en la secretaría general al equipo de participación ciudadana .

Fuente: Elaboración propia(2025)

7. Marco metodológico

El marco metodológico de la propuesta de sistematización de fundamenta en un enfoque cualitativo de tipo descriptivo y exploratorio, dado que se busca obtener una comprensión profunda de las funciones de la Subsecretaría Administrativa y de Relacionamento con el Ciudadano, así como analizar el modelo de operación por procesos establecido en la Gobernación del Valle del Cauca, también se analizaran los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública(DAFP) sobre las todas las fases del ciclo de la Política institucional de Participación ciudadana, insumo necesario para la construcción del procedimiento documentado de la mencionada política, en la cual se deben especificar paso a paso las actividades que se hacen para ejecutar la política.

Por otro lado se realizarán salidas de campo a municipios y distritos especiales del departamento del Valle del Cauca relacionados con actividades propias de participación ciudadana que exige los lineamientos del DAFP, como lo son talleres preparatorios de rendición de cuentas y la rendición de cuentas de los resultados de la vigencia anterior en temáticas de interés ciudadana como lo son el deporte, la cultura, el turismo y la seguridad, por motivos de duración de la pasantía solo se hará acompañamiento en el componente de deporte y cultura.

Tabla 3, Componente cualitativo de tipo descriptivo y exploratorio en el marco de la práctica

Componente descriptivo	Componente exploratorio
Describir y presentar el entramado legal que cubre las funciones de la subsecretaría administrativa y de relacionamiento con el ciudadano y así mismo del modelo de operación por procesos de la gobernación del valle del cauca.	Identificar las características y cualidades que distinguen las funciones, que por medio de leyes y decretos etc. ejerce la subsecretaría administrativa y de relacionamiento con el ciudadano de la secretaría general.
Plasmar en el documento del procedimiento documentado para el ciclo de la política todas las acciones identificadas que se hacen para ejecutar la política institucional de participación ciudadana.	Consultar e indagar en la caja de herramientas del DAFP de la política institucional de participación ciudadana , la guías de requerimientos en los enfoques diferencias que deben ser tenidos en cuenta en el documento de procedimiento.
Presentar y relatar en la socialización del documento de procedimiento las acciones que se deben tener en cuenta para el ciclo de la política.	Comunicar las características y reflexiones que distinguen los municipios y/o distritos en los cuales se realizó en las salidas de campo que se brindaron apoyo.

Fuente: Elaboración propia(2025)

En este orden de ideas, la realización de la tabla 2 permite al lector comprender y entender los componentes del tipo de metodología cualitativa empleada para la realización de lo objetivos de la práctica, el componente descriptivo se sustenta en brindar un relato o descripción de la información recopilada para el cumplimiento de los objetivos, por otro lado el componente exploratorio tiende a presentar e indagar las características y cualidades relevantes identificadas tanto en la revisión documental como la en las salidas de campo en la cuales hay interacción directa con la ciudadanía.

Los componentes de la metodología de la investigación responden a la necesidad de comprender la práctica como una observación sistémica de los ejes cualitativos que enmarca la política de participación ciudadana, tanto en un escenario interno institucional como en la práctica a través de las salidas de campo.

Fases de la metodología

- **Fase del diagnóstico:**

Análisis de los lineamientos existentes en las normativas y manuales para la implementación de la Política institucional de Participación Ciudadana: Se realizó la lectura del normograma entorno a participación ciudadana, en la cual se especifica las leyes y decretos que obligatoriamente se deben tener en cuenta la institución, para prestar un servicio con calidad al ciudadano, como lo es la normatividad de lenguaje claro, racionalización de trámites, sistema PQRSDF, modernización del departamento, la creación de la oficina de relacionamiento con el ciudadano etc., permitiendo así tener un mayor conocimiento de todas la normatividad obligatoria a tener en cuenta para prestar un servicio al ciudadano.

Identificación del modelo de operación por procesos de la Gobernación del Valle del Cauca, identificando los procesos de servicio al ciudadano, se realizó la consulta e investigación del modelo de operación por procesos de la gobernación del valle del cauca, en la cual se buscaba identificar el proceso en el que se encuentra inmerso la política de participación ciudadana, permitiendo hacer una contrastación con el diagnóstico de funciones de la subsecretaría administrativa y de relacionamiento con el ciudadano de la secretaría general, esto permitió descubrir las diferentes actividades interrelacionadas con los procesos en la gobernación.

Se realizó un análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), referente a la política de participación ciudadana, el cual tenía como objetivo establecer un panorama sobre el estado actual de la política. **(Ver anexo 2).**

También se realizó un análisis de actores o también conocido como mapeo de actores en torno a la participación ciudadana, el cual presta los actores claves de

relacionamiento entorno a la política y la relación, bajo la subjetividad del pasante.
(*ver anexo 3*)

- **Fase de Propuesta**

Elaboración del Procedimiento documentado de las acciones o pasos específicos de la política institucional de participación ciudadana: Con base en los hallazgos del diagnóstico, se desarrolló un procedimiento documentado que articuló las actividades y las acciones necesarias para garantizar la participación ciudadana en la gestión pública, en esta fase primeramente se consultó la caja de herramientas de DAFP, para conocer las guías y el paso a paso para la implementación de la política institucional de participación ciudadana.

Paralelo a la consulta de la caja de herramientas también se consultaron políticas institucionales de participación ciudadana en otras entidades públicas como lo fueron el Instituto Geografico Agustin Codazzi (IGAC), la Unidad Nacional para la Gestión de Riesgos de Desastre (UNGRD) y el Ministerio de la ciencias, tecnología e innovación (Minciencias), con el objetivo de tener conocimiento de un documento definitivo de procedimiento.

Fue consultada la guía del sistema de de gestión de la calidad aplicable para el procedimiento, la cual es la "Quality management systems — Requirements" o conocida como la ISO 9001, la cual es una norma internacional para sistemas de gestión de la calidad (SGC), en la cual se consultaron los ejes aplicables al procedimiento como lo son el Liderazgo, la planificación, el Apoyo, la operación, la evaluación del desempeño y la mejora continua. (*Ver anexo 4*)

Fue estructurado el procedimiento bajo la guía del departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en la cual contiene la información clave, los requisitos básicos y requisitos mínimos para implementar la política además de los criterios diferenciales de la política.

- **Fase de Socialización**

Se realizó la socialización en la secretaría general el documento de propuesta del procedimiento documentado para la política institucional de

participación ciudadana.

Se comentarán aspectos claves y acciones que deben ser tenidos en cuenta en todo el ciclo de la política, de igual manera se señalaron aspectos que deben ser tenidos en cuenta que no se realizan.

Se recogerán comentarios, sugerencias y dudas de las personas que recibieron dicha socialización.

- **Fase de Sistematización del proceso realizado**

La presente sistematización se dará siguiendo los siguientes pasos:

- Vivir la experiencia de cerca de la construcción del procedimiento documentado para la política institucional de Participación ciudadana en la Gestión Pública y las salidas de campo en torno al tema.
- Elaborar el plan de sistematización que está contenido en el presente documento .
- La recuperación del proceso de la experiencia vivida se dará bajo una modalidad de reconstrucción de conocimiento tanto escrito, documentado y de memoria que permita hacer un análisis crítico y analítico de lo que se quiso hacer y lo que se hizo buscando abarcar todos los elementos del proceso de experiencia.
- Comunicar los aprendizajes identificando los errores cometidos y realizando una reflexión sobre el proceso.

8. Resultados

En concordancia con los objetivos específicos planteados en el marco de la práctica, se presentan los resultados obtenidos de manera sistemática, también se presenta una reflexión crítica sobre el alcance, las fortalezas y las oportunidades de mejora de cada objetivo.

9.1 Objetivo específico 1

Realizar un diagnóstico a partir de las funciones de la Subsecretaría Administrativa y de Relacionamento con el ciudadano en contraste con el modelo de operación por procesos de la Gobernación del Valle del Cauca.

Resultados: Se realizó un diagnóstico minucioso de las funciones de la subsecretaría administrativa y de relacionamiento con el ciudadano en torno a participación ciudadana y en contraste el modelo de operación por procesos de la gobernación del valle del cauca.

La realización de un diagnóstico de la política institucional nace de la necesidad de comprender lo que hace la secretaria en torno a esta temática, es importante añadir que también este tema es aconsejado hacerlo en las instituciones públicas para la implementación de la política de participación, esto con el objetivo de identificar que se hace y que no se hace. Para la realización del diagnóstico, se realizó la lectura del normograma referente a participación ciudadana, el cual contiene el marco normativo obligatorio sobre participación ciudadana albergado en la secretaría, promovido desde la subsecretaría administrativa y de relacionamiento con el ciudadano, de la cual nacen sus funciones, encontrando lo siguiente:

- **Estructura administrativa:** La primera función está relacionada con la implementación de la política institucional de participación ciudadano en la gestión pública, la cual es asignada a través de el decreto 1.22-1599 del 16 de septiembre de 2024, “por medio del cual se ajusta la estructura de la administración central del departamento del Valle del Cauca y se definen las funciones de su dependencia”, a través de este decreto de la gobernación se transfiere la política de participación desde la Secretaría de Desarrollo, Inclusión y Participación Social, a la Secretaria General, generando así la situación de pensarla como proceso, macro proceso además de establecer un documento de procedimiento ya que no existe uno.

- **Actualización del MIPG en la Gobernación del Valle del Cauca:** Esta función está relacionado directamente con la política dado que la tercera dimensión de las siete que compone el MIPG, alberga la política de participación en la cual se debe identificar si la actualización afecta la política o no, el decreto de esta actualización es el decreto 122-2111 del 31 de diciembre de 2024 "Por medio del cual se actualiza el Modelo integrado de Planeación y Gestión -MIPG para la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca y se dictan otras disposiciones”.

- **Creación de la Oficina de Servicio al Ciudadano:** Esta función se da a través de una ley nacional conocida como la ley 2052 del 25 de Agosto de 2020, “por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”, esta ley está orientada a acercar el Estado al el ciudadano para garantizar un acceso oportuno a servicios y trámites, esta fue oficina fue creada el 13 de Enero de 2025.

- **Promoción Participación ciudadana:** Esta función está dirigida hacer cumplir las obligaciones del contenido de la ley estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la cual es la ley base de participación en la cual se especifica el componente legal - normativo de la ejecución de los procesos participativos.

- **Creación del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas:** Esta función es creada mediante el Decreto 230 de 2021 "Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas", orientado a que las instituciones públicas informes y expliquen a la ciudadanía las acciones y resultados de la vigencia anterior inmediata a la actual, esta temática también está presente el el política institucional de participación en su componente de plan de la institución.

- **Política Pública de Participación Ciudadana:** El objeto de esta función es adoptar la política pública de participación ciudadana con el fin de fortalecer las capacidades de la ciudadanía, facilitando y garantizan su ejercicio en la gestión pública y la planeación del desarrollo, respaldado por el decreto 1535 de 2022, hace parte de la normatividad del Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior (DUR). Creado por el decreto 1066 de 2015, el cual busca permitir dentro de las entidades un mejor acceso a normatividad en temas de derechos humanos, seguridad, convivencia ciudadana etc.

- **Modernización y organización del Departamento:** Como uno de los principales retos que enfrenta la institución para generar un mejor servicio a la población y que muchos académicos coinciden que se debe trabajar fuertemente, nace esta

función, respaldada por la ley 2200 DE 2022, la razón de ser de la ley es la modernización de la organización y funcionamiento de los departamentos, bajos los principios de descentralización(autonomía territorial), coordinación(acciones conjuntas) y subsidiariedad(apoyo a municipios con dificultades de cualquier tipo)., esta ley puede ser interpretada con intentos del gobierno nacional para buscar la modernización, asignando funciones tendientes a promover el desarrollo en diferentes temáticas que modernicen el entorno territorial.

- **Lenguaje claro:** Está función es clave para la política de participación debido a que esta estrategia está dirigida a que el ciudadano comprenda y entienda la información que la entidad le quiere transmitir, lenguaje claro está incluido en el CONPES 3785 de 2013, que a su vez hace parte de Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Este es un tema crucial para la participación, existe un vocabulario propio de la administración que suele no ser entendido por toda la población. Además que en muchos casos se puede presentar que el ciudadano no tenga la formación académica mínima que pueda limitar la capacidad de entendimiento, pero esta no puede ser una limitante, una de las funciones de la entidad es explicar de una manera que sea entendible al público sin “tecnicismos”.

- **Racionalización de trámites:** Es una función tendiente a la agilización de los procesos, es decir, una de las quejas recurrentes del ciudadano en las entidades es la “lentitud” o poca celeridad con los trámites internos señalando la “burocracia pública”, evidentemente es un problema, el fin de esta ley está encaminada a simplificar, optimizar eliminar y automatizar los procedimientos, servicios y trámites que ofrece la entidad, reduciendo así tiempos, costos y requisitos innecesarios, el decreto de ley que sustenta esta función es la Decreto Ley 2150 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

- **PQRSDF:** Esta función puede catalogarse como un sistema mediante el cual la ciudadanía se comunica y dialoga con la institución pública, cada letra hace alusión al tipo de solicitud que se hace, **P**etición (solicitudes de información), **Q**ueja (protesta por presuntas irregularidades), **R**eclamo (exigencia de solución a una problemática en particular), **S**ugerencia (propuestas de mejora), **D**enuncia (poner en

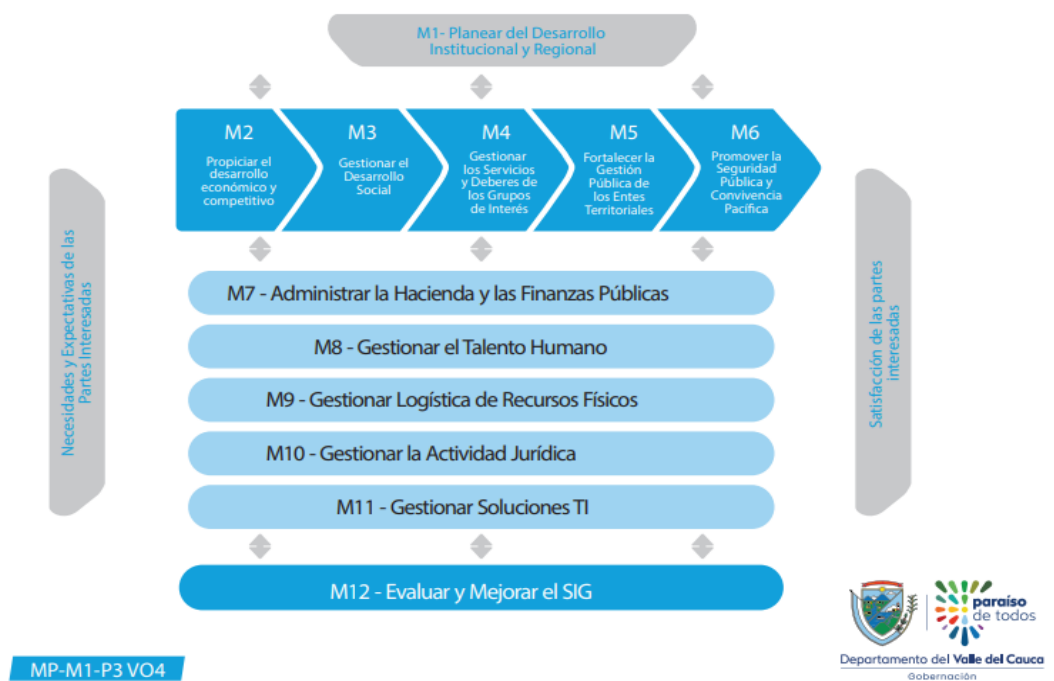
conocimiento una conducta irregular de un funcionario público) y **Felicitaciones** (reconocimiento a un buen servicio de la entidad o funcionario en particular). Este sistema debe estar presente tanto de manera física, en la administración central o virtual a través de la página de la entidad. La base legal de LAS PQRSDF, es el decreto departamental 1.22-0178 del 11 de febrero de 2025 “por medio del cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Valle del Cauca”.

Este es el marco normativo de las funciones más relevantes que alberga la subsecretaría administrativa y de relacionamiento con el ciudadano de la secretaria general, existen más lineamientos normativos en relación con la participación ciudadana, que se centra en el componentes de gestión y administrativos, identificados en el diagnóstico. **(Ver anexo 5)**

La administración central departamental de la gobernación del valle del cauca, adopta en su estructura administrativa un modelo de gestión por procesos, este puede ser entendido como una forma de organización de una entidad centrándose en los procesos de servicios, trámites u otros procesos administrativos internos, entendiéndose como una secuencias de actividades que transforman insumos en salidas para satisfacer al cliente o ciudadano.

Los procesos del modelo están relacionados y se combinan para generar resultados determinados. Los macroprocesos se dividen en procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y de evaluación. **(Ver ilustración 5)**

Ilustración 5, Macroprocesos de la administración central departamental de la gobernación del Valle del Cauca



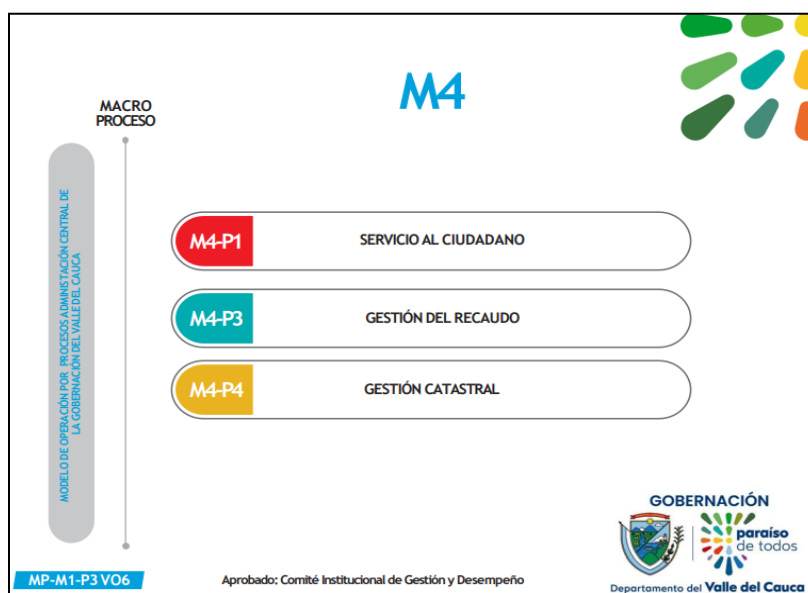
Fuente: Gobernación del Valle del Cauca cadena de valor administración central (s.f.)

El macroprocesos referente al servicio que se le debe prestar al ciudadano se identifica como M4: Gestionar los Servicios y Deberes de los Grupos de interés. **(Ver ilustración 6)**

El proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano, alberga todo el componente relacionado a servicios, trámites y otros procesos administrativos conocidos como OPAS. Todo lo que se hace en participación ciudadana deberá tener una respectiva caracterización, es decir los rasgos o atributos de la población a la que va dirigida, también deberá tener un formato, entendido como un documento físico o virtual que sirva para registrar información específica respecto a el proceso; finalmente este deberá contar con un procedimiento, definido como una serie de actividades enlazadas con el objetivo de hacer cumplir el proceso. Se encontró que actualmente se ejecuta:

- Racionalización de trámites y OPA.
- Rendición de cuentas.
- Tratamiento y gestión de denuncias.
- Gestión de las PQRSD.
- Planificación, ejecución y seguimientos a las acciones de diálogo con la comunidad.
- Medición de la satisfacción del ciudadano.
- Uso y aplicación del lenguaje claro.
- Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.
- Relaciones públicas y protocolo.

Ilustración 6, Proceso misional servicio al ciudadano de la Administración central departamental gobernación del Valle del Cauca.



Fuente: Gobernación del Valle del Cauca cadena de valor administración central (s.f.)

Un hallazgo en el diagnóstico fue el hecho de que no existe un procedimiento documentado para la política institucional de participación ciudadana en la gestión pública, que de acuerdo a el decreto 1599 de la administración central departamental, mencionado anteriormente, por medio de la cual le es asignada la política institucional de participación, la secretaría deberá añadirla al modelo de gestión por procesos,

específicamente en el proceso M4-P1, creando un procedimiento y un formato para la política.

Como reflexión, podemos establecer que en la administración central departamental existe un cumplimiento en cuanto a las normas que protegen el componente participativo de la ciudadanía en la institución, este ejercicio de contrastación, presenta congruencia en cuanto a lo que establece el marco normativo versus lo que se hace a través de modelo de operación por procesos, pero por otro lado las miradas también deben centrarse en las oficinas territoriales de la gobernación, ya que si el cumplimiento de estas normas sólo cubre la administración central departamental, se podría estar presentando un cumplimiento sólo un territorio específico del departamento que agrupa 40 municipios y 2 distritos especiales .

Las oficinas territoriales son el primer eslabón de comunicación con la ciudadanía del departamento, por lo tanto también deben ostentar todas las formalidades frente al componente participativo y atención al ciudadano, características desiguales de los territorios del departamento y la limitada capacidad de solución a problemáticas en municipios pequeños de capacidad administrativa y financiera baja, ocasiona al ciudadano desplazarse a la administración central generando así desplazamientos largos que se traducen en pérdida de recursos y tiempo.

La conclusión de los resultados está encaminado a que existe una marco normativo importante que se está cumpliendo, fuera de estos aspectos legales, hay que comprender y analizar cómo esto se materializa en la práctica, saber si la población vallecaucana comprende los alcances del entramado normativo expuesto anteriormente, pero sobre todo hay conocer que tan empoderados está la población para estar en estos procesos, además de la condiciones en las que se participa.

Existen aún aspectos que se podría prestar atención, el primero está relacionado con la identificación de los medios de comunicación de las personas rurales del departamento, dado que se observa una concentración de comunicación dirigida a redes sociales pero en zonas rurales donde no existe cobertura de red, esta estrategia comunicativa estaría limitada, en el cual el analfabetismo tecnológico podría ser un obstáculo, es importante explorar medios de comunicación radial, televisivos o

mensajes de texto, lo que evidentemente configuraría un reto para la administración por la complejidad que tener información de esta población.

Otro aspecto importante que se puede ser tenido en cuenta a futuro, está relacionado con el mantenimiento de las páginas oficiales de la institución, esto debido a la tendencia del uso de tecnología y la necesidad de procesos ágiles, esta puede ser una alternativa importantes para los procesos de servicios con la entidad pero que en ocasiones por razones como errores de software, problemas de red, problemas técnicos o incluso ciberataques, se podría colapsar el servicio.

9.2 Objetivo específico 2

Elaborar una propuesta de procedimiento articulado para el ciclo de la política de participación ciudadana en la gestión pública.

Resultados: Se elaboró una propuesta de procedimiento articulado para el ciclo de la política de participación ciudadana en la gestión pública, este documento es específicamente una propuesta de guía que especifica el paso a paso que se debe hacer para la implementación de la política que puede servir de insumo de la presente vigencia y próximas.

Para la realización del documento propuesta de procedimiento fue necesario conocer y documentar todo lo que hace la Secretaría General en torno a participación ciudadana en el marco de la política, siendo que todas estas acciones se deben incluir en el procedimiento documentado.

El documento consta de un **objetivo específico**, de lo que se busca, se definen unos **responsables** dentro de la secretaría general, se establece un **alcance** indicando cuándo inicia y cuándo culmina, luego se establece en orden de jerarquía el **marco normativo** que cubre las acciones de participación, acompañado de una serie de **definiciones** de temas claves de la política y se finaliza con el **contenido**, que especifica las acciones particulares en torno al tema. **(Ver anexo 6)**.

Para la realización de la propuesta de procedimiento se revisó los lineamientos del Manual Operativo del modelo integrado de planeación y gestión(MIPG), Versión 6 de Diciembre de 2024, la cual es la guía operativa para la aplicación de las 19 políticas del

MIPG, en la cual se encuentra incluida la política institucional de participación ciudadana en la gestión pública, en esta se especifica qué es la política, cuál es su ámbito de aplicación, el por qué es importante implementarla, cuál es la relación con las demás políticas y cómo está contribuye a la mejora de la relación estado - ciudadano, además que se establece los criterios diferenciales de la política, los cuales pueden ser entendidos como el reconocimiento de las características y particularidades de un territorio o grupo poblacional que requieren una adaptación o enfoque específico en la implementación de dicha política, los criterios también fueron consultados a través del documento del DAFF, Anexos 2, 3, 5, 6 y 7 Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión Desempeño Institucional Versión 5 de Marzo del 2023.

Para la preparación del procedimiento documentado para la política de participación se asistió a las capacitaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a través de la cual se instruyen sobre los pormenores de la implementación de la mencionada política, en el se deja en claro elementos si se deben tener en cuenta para el éxito en la implementación de la política . Por otro lado también se revisaron documentos de procedimientos de políticas institucionales de otras entidades públicas, como es el caso del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, PC-GSC-01 del 14/06/2024 versión 01, también fue consultada el procedimiento de la Unidad Nacional para la Gestión de Riesgo de Desastre (UNGRD), PR-1100-DG-06 del 11/11/2020 versión 04, con el fin que que estos documentos pudieran representar una guía del posible producto a entregar.

La presente política adoptará los criterios diferenciales de nivel intermedio, en donde se establece acciones necesarias dentro de cada ciclo para la política institucional, en este orden de ideas los ciclos de la política están compuestos de la siguiente manera:

- *Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.*

La realización del diagnóstico es uno de los primeros insumos que se desarrolló para la propuesta del procedimiento para definir un plan de participación ciudadana, en este contexto, lo que se busca es contar con un mapeo de la situación presente de el estado de la participación, en

cualquier aspecto, qué es lo que se hace, qué falta por hacer, qué se puede mejorar, la realización del diagnóstico se tendrá que hacer del año inmediatamente anterior a la presente vigencia, este ejercicio quedó plasmado en el objetivo específico 1, para describir el contexto actual de la política de implemento el análisis DOFA, (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), (**ver anexo 2**), en modo de resumen se visualizan debilidades como la no existencia de cobertura de todos los medios de comunicación para con la ciudadanía, la falta de un procedimiento en la administración central para la política institucional de participación ciudadana, infraestructura limitada para personas en condición de discapacidad etc.

Concerniente a las amenazas se observa un desconocimiento de las servicios, trámites y OPAS en la gobernación, lo que a dado paso a el surgimiento de “tramitadores”, las cuales son personas que ayudan a la ciudadanía a cambio de dinero sobre un procesos administrativos de la institución que en algunos casos puede ser sin ningún costo , además se observan factores como la disminución de la participación en el departamento entre el 2019 y 2023, lo cual podría traducirse como desinterés de la ciudadanía en participar articuladamente con la institución, etc.

Las fortalezas que destacan a la secretaría están relacionadas con, la articulación con el consejo departamental de participación, espacios directos de diálogo con la comunidad a través de los conversatorios ciudadanos, se capacita a funcionarios de diferentes secretarías a través de talleres de oralidad y expresión corporal en la atención al ciudadano, se recibe capacitación a través de la cooperación internacional (GIZ), sobre fundamentos de participación ciudadana.

Las oportunidades de mejora están basadas en contribuir a mejorar la relación de estado - ciudadano, bajo el enfoque de gobierno abierto relacional, relacionamiento con actores locales, departamentales e internacionales, sobre el componente de rendición de cuentas, se observa que se innova a través de la creación de nodos territoriales, que son ejercicios pioneros en Colombia que vinculan a diferentes entidades públicas a rendir cuentas sobre un tema en específico, estos procesos

están orientados a hacer esfuerzos para transformar la cultura de participación, empoderando a la ciudadanía, cumpliendo los derechos participativos e informando sobre la realización de estos espacios.

- *Construir estrategias de participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional.*

En este punto se formulan las estrategias en torno a la participación ciudadana con base en los hallazgos del diagnóstico, como primer paso se caracterizó a los grupos de valor, de interés y a la ciudadanía en general, para este proceso de caracterización se utiliza el Sistema de Gestión Social Integral (SIGESI), la cual es una herramienta tecnológica de la Gobernación del Valle del Cauca que busca mejorar la gestión pública departamental, por medio de la misma se miden temas sociales utilizando tecnología y datos para apoyar la planeación, la participación ciudadana, también para construir las estrategias de participación se debe realizar el respectivo seguimiento a las observaciones de la ciudadanía realizadas tanto de manera física como virtual entorno al tema, estos procesos fueron realizados antes de el ingresos a la práctica.

Por otro lado, un tema importante que se ejecuta es la capacitación a enlaces de participación ciudadana de las diferentes dependencias de la gobernación, el rol de los enlaces es ser el puente de comunicación entre el líder de la política de participación ciudadana de la secretaría general y la respectiva dependencia a la que pertenece, esta persona es la encargada de informar cuáles son las instancias y acciones sobre participación ciudadana que se desarrollan en la secretaría y unidad administrativa en la que se encuentra vinculado.

La capacitación de participación ciudadana es precedida por la Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional (GIZ), en estas capacitaciones se fundamenta a los enlaces de participación sobre lo que es la participación ciudadana, esto con el fin de mejorar las bases y conceptos frente al tema.

Ilustración 7, Capacitación a enlaces de participación ciudadana de la GIZ.



Fuente: Elaboración propia (2025).

En este ciclo también se debe actualizar las actividades y metas que realizará cada dependencia de la gobernación del Valle en la vigencia que involucren a ciudadanos y grupos de interés caracterizados, esto se da a través de las asistencias técnicas, las cuales pueden ser entendidas como capacitaciones, asesorías, acompañamientos y transferencia de conocimientos técnicos de la secretaría a otra dependencia para facilitar la participación efectiva de los ciudadanos en procesos de toma de decisiones y gestión pública en cada una de ellas.

Ilustración 8, Asistencia técnica secretaría de infraestructura.



Fuente: Elaboración propia (2025).

Luego de la realización de las asistencias técnicas, se deberá realizar un consolidado de acciones de participación ciudadana e instancias de participación ciudadana, en cuanto a las estancias se debe identificar cuáles son las legalmente conformadas y cuáles son otros espacios de participación.

Finalmente se debe verificar que todos los grupos identificados inicialmente, están presentes en al menos una de la asistencia de participación, luego se procederá a publicar a través de los medios respectivos, el plan de participación ciudadana departamental, el cual agrupa todas las acciones que hacen las dependencias de la gobernación en torno a participación ciudadana.

- *Construir las estrategias de Rendición de Cuentas en Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).*

El programa de transparencia y ética pública es nuevo nace a través de la ley 2195 de 2022, en reemplazo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), la construcción de la estrategia de rendición de

cuentas dentro del programa tiene como objetivo mejorar la transparencia de las entidades territoriales en Colombia, según el departamento administrativo de la función pública (DAFP), establece que es importantes realizar un autodiagnóstico que permita identificar el estado de cumplimiento de la ley 1512 de 2014 (Ley de transparencia y del acceso a la información pública) y también, del decreto 1081 de 2015 (Disposiciones sobre la transparencia y acceso a la información pública).

Las capacitaciones del DAFP en las que se participa, sobre la estrategia de rendición de cuentas, establecen que se debe identificar políticas o actividades sobre transparencia que existan en la secretaría que puedan ser añadidas al programa de transparencia y ética pública, de igual manera se aconseja qué se deben generar actividades y procedimiento para el cumplimiento de la ley 1712 del 2014 además de definir el índice de información clasificada y reservada además actualizar los instrumentos de gestión de la información.

- *Ejecutar las estrategias de Participación ciudadana.*

Para la ejecución de la estrategia de participación ciudadana se debe construir una estrategia divulgación y promoción de los derechos participativos de la ciudadanía, para lo cual se debe incluir a los grupos de comunicaciones de la secretaría, paralelo a este tema también se debe establecer un cronograma de las actividades identificadas que se desarrollan.

En este punto también se identificaron los canales y las metodologías a emplear para el desarrollo de las actividades. Igualmente se debe capacitar a los grupos de valor identificados en la fase inicial, con el fin de cualificar el proceso, es decir informar la razón de ser de estos espacios, con el fin que la ciudadanía se empodere sobre el tema.

- *Ejecutar la estrategia de Rendición de Cuentas.*

Para la realización de la estrategia de rendición de cuentas, primeramente se consultó a los vallecaucanos, sobre qué temáticas se debe rendir cuentas, las temáticas priorizadas por la ciudadanía quedó en

el siguiente orden: 1. Deporte, 2. cultura, 3. Turismo y 4. Seguridad. La votación de priorización de estas temáticas se realizó de manera virtual mediante el cual la misma ciudadanía vallecaucana votaba por el tema de su preferencia para rendir cuentas.

Una vez identificadas las temáticas priorizadas por la ciudadanía, se debe construir el cronograma de las actividades que se realizarán en torno a la rendición de cuentas, que en esta ocasión se realizará de manera asincrónica e itinerante, es decir no se realizará en un solo sitio sino por el contrario se buscará llevar a diferentes territorios del departamento.

Se identifica que en esta ocasión, la estrategia de rendición de cuentas, innova sobre este eje, con la realización de ejercicios pioneros como lo es la construcción de nodos territoriales, los cuales pueden ser entendidos como la unión de diferentes instituciones públicas con el objetivo de rendir cuentas sobre una temática en particular, las mismas priorizadas por la ciudadanía para rendir cuentas.

Antes de la rendición de cuenta en cada temática respectiva primeramente se hacen unos talleres preparatorios, estos talleres están dirigidos a comunicar, divulgar, presentar y preparar a la comunidad para la rendición de cuentas de unos municipio del departamento, en estos espacios se resalta la importancia de rendir cuentas, se explica la función del Sistema nacional de rendición de cuentas, finalmente se realiza un ejercicio de metodología de construcción colectiva en pliegos de cartulina, mediante el cual los asistentes responden a una serie de preguntas de la institución pública hacia la ciudadanía sobre en qué temática se debe dirigir la inversión en el componente del tema de rendición de cuentas, los resultados son recogidos y sistematizados para que se van de insumo para las decisiones de futuras vigencias.

Ilustración 9, Taller preparatorio de rendición de cuentas sobre cultura, municipio de la cumbre, Valle del Cauca.



Fuente: Secretaría general (2025).

Como se mencionaba anteriormente la rendición de cuentas se desarrolla en diferentes municipios del departamento, en dónde asiste tanto el equipo de participación ciudadana en representación de la gobernación del Valle, como un representante de las diferentes entidades que conforman el nodo territorial, en este espacio se busca explicar a la ciudadanía además de recoger dudas y preguntas de manera física, a través de un formulario en papel, como virtual a través de un código QR, sobre la inversión que han realizado en la temática de rendición de cuentas.

Ilustración 10, Nodo territorial de Rendición de cuentas en cultura en la biblioteca departamental del distrito de Santiago de Cali, Valle del Cauca.



Fuente: Secretaría General(2025)

En los espacios de talleres preparatorios y de rendición de cuentas también se realiza la caracterización de la población asistente y se mide la satisfacción ciudadana del ejercicio, a través de formularios del SIGESI, en donde reposa la información suministrada, que consta de datos personales y de contacto.

Ilustración 11, Vallas de rendición de cuentas del nodo territorial de cultura, distrito de B/ventura.



Fuente: Elaboración propia(2025)

- ***Evaluar los resultados y retroalimentar.***

En este punto, se deben realizar un seguimiento de las acciones de estrategia de participación ciudadana y a la estrategia de rendición de cuentas, el periodo de corte de seguimiento se define en la secretaría. Ya terminadas las estrategias planeadas se debe llevar a cabo la evaluación de los resultados obtenidos, es decir se debe reflexionar sobre qué tanto se hizo o no se hizo, que faltó por hacer, los responsables internos deberán aportar también las evidencias del cumplimiento de las actividades, luego se deberá socializar el seguimiento realizado al cumplimiento del plan de participación ciudadana, en la secretaría como en las instancias pertinentes como control interno y la ciudadanía.

Finalmente se deberá elaborar un plan de mejoramiento institucional, que pueda ser usado para las etapas de planeación y formulación de próximas estrategias, seguidamente se retroalimenta el plan de mejoramiento y se socializa en la institución.

Reflexión:

En el marco de la realización de apoyo en trabajos de campo se presentaron las siguientes situaciones particulares.

- En el apoyo a la realización de rendición de cuentas en materia cultural, en un municipio del departamento, mientras se estaba explicando a un asistente la información por transmitir, el formula la siguiente pregunta explícitamente, ¿Cómo se lleva la cultura al sector rural ?, siguiente a la pregunta, el ciudadano manifiesta una problemática a un funcionario de la secretaria relacionada a una temática diferente de rendición de cuentas como era el arreglo de una cancha deportiva donde reside, después de hacer la respectiva explicación de lo que se hace en la rendición de cuentas, el ciudadano accede a escribir la situación que él manifiesta a través de un formato físico con el fin de diligenciar tiene las dudas referentes al ejercicio, en donde, también se toman datos personales para establecer la comunicación y darle respuesta. Esta situación es una de las más comunes de las personas del campo, dado que el acceso a algunos de estos territorios puede estar limitado por factores externos que puede ser un obstáculo para que la institución vincule a esta población y es uno de los ejes en los cuales se tiene que trabajar en la institución, como es la vinculación al sector rural a estos ejercicios.
- En la realización de apoyo a un taller preparatorio, en un distrito del departamento, un ciudadano que como se presenta, trabaja en temas sociales relacionados con cultura, al inicio del ejercicio planteó diferentes quejas y posturas críticas respecto al ejercicio de talleres

preparatorios y rendición de cuentas, por un lado, el no entendimiento de los ejercicios y situaciones particulares dentro del tema socio cultural de su territorio, criticando ejercicios de anteriores administraciones sin especificar si eran locales, departamentales o nacionales. Finalmente el ciudadano no quiso seguir con el ejercicio y no participó del evento de taller preparatorio, el cual establece que el ejercicio no llenó sus expectativas.

A modo de conclusión se observa que internamente se cumplen con los requisitos que plantea el departamento administrativo de la función pública (DAFP), para la política, pero a través del diagnóstico del estado actual sobre participación, se identificaron unas debilidades y amenazas que deben ser analizadas para convertirlas en posibilidades de mejora, como los son, la cobertura de medios de comunicación (radio, televisión, mensajería, redes, etc), para facilitar el diálogo con el ciudadano. El desconocimiento de la ciudadanía de lo que se hace en la institución, es otra problemática, dado que es un obstáculo para que estos resuelvan sus situaciones particulares que se puede revertir a través de campañas instructivas de cómo se hacen los trámites, como se accede a servicios u OPAS. Por otro lado también se identifica que los espacios de rendición de cuentas se hicieron en el sector urbano del municipio o distrito del departamento más no en zonas rurales, a excepción de los talleres preparatorios donde se hizo trabajo de campo en algunas zonas rurales, para lo cual sería importante avanzar en estrategias para que la población del campo lleguen a estos espacios, aunque evidentemente esto constituye un reto importante por la situaciones particulares en algunos territorios rurales.

Generalmente el ejercicio de comunicación de la secretaría con las demás dependencia para establecer el consolidado de instancias y acciones de participación ciudadanas fueron buenos aunque algunas presentaban problemas para transmitir información relacionada a los procesos de participación dado que el enlace de participación no comprendía lo que se hace en torno al tema en su dependencia.

9.3 Objetivo específico 3

Socializar la propuesta del procedimiento documentado para el ciclo de la política de participación ciudadana en la gestión pública.

Resultados: Se realizó la socialización de la propuesta del procedimiento documentado para el ciclo de la política institucional de participación ciudadana con el equipo de participación de la secretaría general, la importancia de la creación del procedimiento radica en tener conocimiento de todas las actividades que se realizan internamente sobre participación y servicio al ciudadano, lo que permitirá identificar, lo que se hace, lo que no se hace, lo que se podrá mejorar o proponer para estructurar cada paso en el proceso participativo.

Para la realización de la socialización se consultó la norma ISO 9001(**ver anexo 4**), con el fin de identificar los procesos o componentes claves que realiza la entidad en torno a servicio al ciudadano. Esta norma establece los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad en una organización. Actualmente este sistema es aplicable al sector público colombiano, principalmente con esta consulta se trató de comprender y emparejar a la gobernación del Valle los puntos o ejes para la implementación del SGC en el componente de servicio al ciudadano, comprendiendo el servicio que presta la entidad como un elemento que puede mejorar la relación Estado - ciudadano.

La implementación de un sistema de calidad centra su foco en la *mejorar la eficiencia operativa*, es decir gestionar todas las actividades como procesos interrelacionados; *Cultura de mejora continua*, es decir impulsa una mejora constante de los funcionario frente a los procesos y la gestión a través del ciclo PHVA (Planear - Hacer - Verificar - Actuar); *Enfoque hacia el cliente*, es decir que las operaciones y estrategias en la entidad estará orientada a identificar, comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de sus cliente que en este contexto son los ciudadanos, entre otros más ejes internos en la institución.

Luego se identificaron los 3 componentes claves que ofrece la administración central departamental a la ciudadanía en general en torno al servicio al ciudadano, los cuales son:

- **Trámites:** Los cuales son el conjunto de requisitos, pasos, o acciones para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. Por ejemplo: La adquisición de estampillas departamentales, expedición o renovación de pasaportes, se identificaron 87 trámites diferentes.
- **Servicios:** Comprendido como una actividad o beneficio que ofrece la entidad a la ciudadanía para satisfacer una necesidad, y que no implica la producción de bienes materiales. por ejemplo el certificado de avalúo catastral, se identificaron 39 servicios diferentes.
- **OPA:** Son conocidos como Otros Procedimientos Administrativos, los cuales pueden ser entendidos como los requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso creado por la entidad o un organismo que permite que los ciudadanos sean beneficiarios de un programa social. Por ejemplo exención de impuestos de vehículos automotores, se identificaron 4 OPAS diferentes vigentes.

En la página web de la Gobernación del Valle del Cauca se especifica cuales de estos trámites, servicios y OPA, son presenciales, en línea o parcialmente en línea y de igual manera si estos tienen algún costo o no.

Hasta aquí se pudo establecer una relación entre dos conceptos fundamentales como lo son la participación ciudadana y el servicio al ciudadano, podemos establecer que ambos son conceptos interdependientes, es decir, por un lado la participación ciudadana es el medio por el cual la ciudadanía influye en la gestión pública, por otro lado el servicio al ciudadano está más enfocado en la capacidad de la entidad para atender de forma efectiva las necesidades de las personas, ambos conceptos los une la idea de que por medio de los mismos pueden representar un puente para fortalecer la relación con el ciudadano y grupos de valor.

Es decir se comprende la participación como un posible catalizador de servicio que se la presta al ciudadano vallecaucano, permitiendo así que canales de atención al ciudadano como ventanillas de atención, líneas telefónicas y sitios web no solo informen a la comunidad sino que se convierta en un espacio de diálogo donde el ciudadano se exprese su opinión y retroalimente a la entidad pública sobre sus problemas u opiniones de servicio, transformando el rol de ciudadano de un simple receptor de

servicio a ser un agente activo de la gestión de lo público, generando un entorno de gobernanza basada en la transparencia con los diferentes actores sobre la participación en la gestión pública.

Ilustración 12, Socialización Propuesta de procedimiento de la política institucional de participación.



Fuente: Elaboración propia (2025)

Finalmente, se realizó un relato de todos los puntos de la propuestas de procedimiento documentado (**Ver anexo 6**), inicialmente consta de un objetivo, a través del cual se busca que este responda a las expectativas por medio de la cual se crea la política que es el aseguramiento de la incidencia de la ciudadanía y grupos de valor del departamento en la entidad.

La definición de los responsables se presenta a partir de las funciones de la subsecretaría administrativa y de relacionamiento con el ciudadano y el equipo de participación ciudadana de la dependencia, además de los grupos de rendición de cuentas y comunicaciones que también elaboran roles importantes en el marco de la implementación de la política.

El alcance de la propuesta de procedimiento buscó establecer el inicio y fin del ciclo de la política, el cual inicia con la realización del autodiagnóstico de la política del año inmediatamente anterior entorno a la política, seguido de la revisión de la ISO 9001, buscando identificar todos los procesos relacionados con la participación en la administración central, seguidamente se presenta el desarrollo de la política la cual abarca la identificación de espacios y mecanismos de integración con el ciudadano, desarrollo de la estrategia de participación y rendición de cuentas y finaliza con la presentación y publicación de los resultados de acciones adelantadas y las decisiones de compromisos derivados de estos.

También se incluyó el marco normativo que cubre a la política institucional de participación en la gestión pública, la cual buscaba recoger todos los aspectos de tipo normativo que se debe cumplir y que son expedidos desde el gobierno nacional y departamental, este se realizó basado en el normograma de participación y se organizó según la jerarquía de la norma.

Seguidamente se presenta una serie de definiciones claves sobre las participación ciudadana y servicio al ciudadano, con lo cual se buscó que se tuviera una facilidad para buscar su definición, identificación del temario y comprensión de los mismo, los cuales son ejes claves dentro de la política.

Finalmente se presenta el contenido de procedimiento el cual indica las acciones identificados según las fases del ciclo de la política que indica la guía de implementación de la misma.

En este orden de ideas las acciones de participación identificadas en el marco de la práctica son las siguientes según el ciclo de la política como lo especifica los criterios diferenciales de la política que especifica el DAFP:

- ***Planeación de la participación ciudadana:***

Este componente está orientado a que la dependencia realice un diagnóstico del estado de la política, para lo cual se recomienda que sea con base en los resultados del Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión (FURAG) o los resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación del año

inmediatamente anterior a la vigencia, con el fin de realizar un análisis de las debilidades y fortalezas de la política y que estos sean el primer insumo para la construcción del plan de participación ciudadana y se proceda a la formulación de estrategias de participación. No se hizo parte de este ciclo debido a la duración de la pasantía.

- ***Formulación de las estrategias:***

Con base a insumos como el diagnóstico en información de espacios de participación, inicialmente se deberá un informe de caracterización de grupos de valor, interés y ciudadanía general a quien irá dirigida la estrategia, seguidamente se deberá realizar un seguimiento a observaciones ciudadanas en el proceso de diseño de la estrategia y revisar que se puede corregir. También es necesario identificar a los enlaces de participación ciudadana servidores públicos y/o contratistas de todas las dependencias que realicen acciones o tengan instancias de participación ciudadana, el iniciar un proceso de capacitación con estos enlaces. A través de las asistencias técnicas que se realizan a las dependencias sobre participación, se deberá actualizar las metas y actividades que realiza cada una y definir en cuál ciclo de encuentra, para lo cual también se deberá establecer un corte de actualización en la secretaría. Igualmente se deberá clasificar cuáles instancias de participación están legalmente conformadas y cuáles son otros espacios de participación. Finalmente se debe verificar que todos los grupos caracterizados al inicio de la formulación de la estrategia estén presentes en al menos una de las actividades de participación identificadas si no se debe establecer en cuál podrían ser vinculados. Siguientemente se socializa la estrategia en la secretaría.

- ***Construir el programa de transparencia y ética pública:***

Este ciclo está relacionado con la rendición de cuentas, parte principalmente de la realización de autodiagnósticos que permitan identificar el estado del cumplimiento en al administración central departamental de la ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y acceso a la información pública), y el estado de cumplimiento del decreto 1081 de 2015 (Disposiciones sobre transparencia y acceso a la información pública) y el cumplimiento de la resolución 1519 de Mintic (Estándares para la publicación de información por parte de las entidades públicas). Se presenta que la construcción del plan de transparencia y ética pública se da en un contexto de la derogación del Decreto 1122 de 2014, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que fue un instrumento de gestión en

Colombia para prevenir la corrupción y mejorar la atención ciudadana. Después de este cambio se establece que todas las actividades o procedimientos sobre transparencia o acceso a la información que se hayan estado ejecutando, deberán ser añadidos al programa de transparencia y ética pública, también se especifica que se deben definir índices de información clasificada y reservadas además de actualizar los instrumentos de gestión de la información en la administración central departamental.

- ***Ejecutar la estrategia de participación ciudadana:***

Para la ejecución de la estrategia de participación ciudadana primeramente se deberá definir una estrategia de divulgación y promoción de mecanismos de participación y derechos participativos en el departamento, generando así que se establezca un cronograma con las actividades identificadas que se desarrollarán para promover la participación. Luego se deberá identificar los canales y metodologías que se emplearán en el desarrollo de estas actividades identificadas en las fases del ciclo de la política, también se deberá definir una estrategia de capacitación dirigida a los grupos de valor tendiente a cualificar los procesos de participación ciudadana.

- ***Ejecutar la estrategia de rendición de cuentas:***

Este componente inicia primeramente con la consulta a través de un formulario a los grupos de valor e interés caracterizados inicialmente en la formulación de la estrategia sobre las temáticas que serán objeto de rendición de cuentas, seguidamente se identifican estas temáticas priorizadas por la ciudadanía, lo cual genera definir un cronograma de actividades que se desarrollarán para la rendición de cuentas incluyendo el procedimiento y la metodología en torno a la temática priorizada por la ciudadanía. Luego se establece un Nodo de rendición de cuentas en conjunto con otras entidades públicas relacionadas con las temáticas elegidas por los vallecaucanos para hacer el ejercicio de rendición de cuentas y talleres preparatorios. Se sugiere que sea incluido un análisis de los municipios y/o distritos donde se desarrollarán los ejercicios anteriormente mencionados, esto con el fin de identificar las características, particularidades y el entorno en el que se encuentra anclado la temática priorizada por la comunidad. Después se procede con la realización de los talleres preparatorios los cuales están dirigidos a los grupos de interés según la temática orientados a contextualizar el ciudadano sobre la importancia de rendir cuentas y preparar el ejercicio de rendición de cuentas, en los talleres preparatorios también se realiza caracterización

de los asistentes o grupos de interés presentes y encuestas de satisfacción de este mismo ejercicio. Finalmente se realiza la rendición de cuentas, que en esta ocasión se realizó de manera sincrónica e itinerante en el marco de eventos relevantes relacionados con la temática. En deporte, en el marco de la inauguración de los Juegos Departamentales del Valle del Cauca 2025, realizado en el municipio de Palmira y en cultura, en el marco del Festival Oiga Mire Lea, realizado en el distrito de Santiago de Cali.

- ***Evaluar los resultados y retroalimentar:***

Para la realización de la evaluación de los resultados y la retroalimentación este se dividió en cuatro componentes, primero, se deberá elaborar un seguimiento a corte definido en la dependencia de las estrategias de participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas. Segundo, se deberá evaluar los resultados y hacer una retroalimentación de la implementación de la política de participación y la estrategia de rendición de cuentas a partir de los resultados de las acciones realizadas durante la vigencia y las evidencias anexadas por los responsables. Tercero, se deberá socializar el seguimiento realizado al cumplimiento del plan de participación en la dependencia y presentarlo ante las instancias pertinentes de la entidad y ciudadanía. Y cuarto, se deberá elaborar un plan de mejoramiento una vez realizada la socialización, que pueda ser usado para etapas de planeación y formulación de próximas estrategias de participación ciudadana. No se hará parte de este ciclo debido a la duración de la pasantía.

9. Aporte del estudiante en la práctica

En el período de práctica en la secretaría general de la gobernación del Valle del Cauca el estudiante David arboleda del programa académico de administración pública de la universidad del Valle, el estudiante brindó apoyo en la construcción de la política institucional de participación ciudadana en la gestión pública del MIPG, apoyo que puede ser entendido en doble vía, tanto interna, en la construcción de un documento de procedimiento de la política, así como apoyo en el cumplimiento de requisitos de la política como el apoyo a las asistencias técnicas. Externamente se brindó apoyo en las salidas de campo en torno a participación ciudadana en diferentes municipios y/o distritos del departamento teniendo un contacto directo con la ciudadanía.

Siendo la práctica, los primeros pasos del estudiante en torno a la administración pública, este proceso permitió entender y comprender que fuera de la fundamentación técnica que se le brinda a los estudiantes en el programa académico, también existen unas habilidades blandas importantes para ejercer esta profesión, tanto interna-institucional como “en campo” con la ciudadanía, estas habilidades son: el tener una buena comunicación, relaciones personales, manejo de estrés y el auto control. Por otro lado también se resalta las habilidades técnicas que se deben tener en cuenta como la comprensión de los textos, manuales o guías y el manejo de las relaciones y comunicaciones interinstitucionales.

El apoyo en torno a la construcción de la política institucional de participación ciudadana es un aspecto importante a resaltar dado que este es un compromiso de los funcionarios dentro de la administración pública, debido a que es la ciudadanía es por quién se debe trabajar fuertemente día a día para mejorar sus condiciones, para lo cual es importante desarrollar una habilidades de escucha, respeto y empatía.

10. Conclusiones

- **Conclusión teórica**

La práctica en la secretaría general de la gobernación del Valle del cauca, cuyo eje central fue el apoyo en la política institucional de participación ciudadana, generó un mayor conocimiento y acercamiento a como una institución pública, busca generar un vínculo con el ciudadano, entendiendo esto como una de las grandes problemáticas y críticas de las instituciones públicas, pero que, como lo plantea, Morales N. Fernando & Cejudo M. Guillermo (2025), a pesar de las críticas y amenazas de desmantelamiento, La administración pública debe centrarse en la recuperación del servicio público como un proyecto colectivo, lo cual nos obliga a repensar cómo la estudiamos, enseñamos y ejercemos en el sector público.

La implementación de la política institucional de participación se da en un contexto de promoción del modelo de Estado abierto denominado Estado abierto relacional, mediante el cual se pretende promover la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración de los diferentes actores sobre la participación en la gestión pública, porque se evidencian diferentes factores que pueden limitar hacer un ejercicio participativo importante, como lo puede ser el

desinterés, la desconfianza en la institución, baja cultura participativa y también la disminución de la participación en los mecanismos participativos como el voto como se evidencia en la **tabla 1**, lo cual genera que la institución deberá centrar sus esfuerzos en revertir estos obstáculos y generar legitimidad en la población, pero este no es un ejercicio unidireccional, es decir por un lado la institución deberá capacitarse internamente para brindar servicios eficaces a la población del valle, pero también la ciudadanía deberá asistir a estos espacios de participación reflejando sus posiciones e intereses, el anterior planteamiento se asocia con lo que establece Barreto T. Joaquin G. (2019), el cual indica que para que la gestión pública funcione se necesita de un conjunto de instituciones, normas y reglas que determinan la forma de gestionar y administrar los recursos (Mattar, 2014). Así como de la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones y su credibilidad en el Estado (Naser, Ramírez-Alujas & Rosales, 2017).

En este sentido, se puede indicar que la participación se realizó en un escenario de doble vía, dado que tanto la institución pública como el ciudadano presentan condiciones que pueden obstaculizar la realización de un ejercicio democrático importante. De este ejercicio sería importante centrar el foco en identificar, como lo que la ciudadanía expresa a través de las QR, talleres preparatorios de rendición de cuentas y en la rendición de cuentas, es incluido en la gestión pública, saber que se hace con las respuestas que se generan en los talleres preparatorios, como se construyen planes de choque a situaciones problemáticas presentadas por el ciudadano que limitan la integración en los procesos participativos.

Finalmente, un factor importante de estos procesos de participación es la continuidad de los mismos, actualmente se tiene la voluntad política de apoyo a los procesos como los nodos territoriales, la promoción de un modelo de Estado abierto, pero la interrogativa debe dirigirse a si los próximos mandatarios departamentales apoyaran estas propuestas que intentan mejorar la relación con la ciudadanía.

● **Conclusión metodológica**

El enfoque cualitativo de tipo descriptivo y exploratorio, planteado para el proceso de sistematización de experiencias de la práctica empresarial en la

secretaría general de la gobernación del Valle del cauca, permitió identificar las características y particularidades de los procesos internos de gestión en la institución pública a través de la revisión documental que permitió identificar los modelos que se utilizan para la consecución de resultados, así mismo la metodología planteada permitió analizar los ejes claves del componente de la política institucional de participación ciudadana en la gestión pública, por medio del cual se realizó una descripción detallada de cada requerimiento para la implementación de dicha política.

Por otro lado también se pudo identificar las características diferenciales que enmarcan a cada territorio del departamento, en los cuales se realizó trabajo de campo, permitiendo observar todas las acciones que realiza la institución para dar cumplimiento a la política, lo cual era importante para la estructuración del procedimiento de la política, que detalla el paso a paso de lo que se hace referente a participación. Es importante resaltar también que por cuestiones del tiempo de la pasantía, fue imposible estar presente en todo el ciclo de la política de participación, lo cual pudo haber limitado sistematizar todo el proceso con la metodología planteada.

- **Conclusión sobre la intervención en la institución**

En el marco de la preparación de la política institucional de participación ciudadana en la gestión pública, la realización de la práctica empresarial significó un apoyo importante, internamente se apoyó a generar un diagnóstico sobre el componente participativo de la entidad, además que se apoyó en la consecución y cumplimiento de los requisitos para la implementación de la política, como lo fueron las asistencias técnicas en las dependencias de la gobernación, la agrupación de las instancias de participación ciudadana de las diferentes dependencias y el apoyo en construcción de la propuesta de procedimiento para el ciclo de la política. Igualmente, se brindó apoyo en las labores de campo como los talleres preparatorios y la rendición de cuentas en donde se produjo el contacto directo, se contribuyó a la realización de un ejercicio importante participativo que tenía como objetivo la mejorar la relación Estado - ciudadano.

- **Conclusión derivada de los resultados**

La conclusión de los resultados obtenidos de la realización de los objetivos propuestos en el marco de la práctica empresarial como modalidad de grado están orientados a que existe una gran apuesta y voluntad política por parte de la gobernación del Valle del Cauca para que los procesos participativos se recojan las opiniones de la diversidad de personas que asistan a estos escenarios, sería importante conocer el impacto que genera el aporte ciudadano en la toma de decisiones en lo público.

Por otro lado la promoción del modelo del gobierno abierto denominado gobierno abierto relacional desde la secretaría general de la gobernación, es una apuesta que está orientada a cambiar la imagen de la administración central departamental, se observa que la administración pretende mostrarse a la ciudadanía como una entidad transparente y que le cumple al ciudadano. Entorno a la participación ciudadana también se observa que se ha creado un ambiente de cooperación de diferentes actores en la temática, como lo es el trabajo con el consejo municipal departamental, el trabajo conjunto con entidades supraestatales como la cooperación internacional alemana (GIZ) y el apoyo de la CEPAL en la preparación de la política pública departamental de participación ciudadana, generando así un ambiente de gobernanza el tema.

Finalmente, como se pudo establecer a lo largo del documento, estos ejercicios participativos presentan grandes obstáculos que deben de ser superados con el fin de desarrollar un ejercicio pleno que consolide una relación estable entre el Estado y el ciudadano para generar un cambio en la cultura ciudadana que lleve a entender que la participación no es solo votar por un mandatario sino que va más allá y exige un compromiso real de involucramiento activo que fortalezca la democracia y generar un control social de lo público.

A grandes rasgos se puede establecer que sería importante avanzar en la vinculación del sector rural, tener cobertura de la mayor cantidad posible de los medios de comunicación que sirva para seguir consolidando en la estrategia comunicativa deseada, establecer un análisis de cumplimiento de la atención al ciudadano en las oficinas territoriales de la gobernación y buscar generar gestión

de conocimiento aprovechando herramientas digitales de los ejercicios participativos que se están realizando con enfoque territorial que sirva como insumo para la toma de decisiones de futuras administraciones.

11. Referencias Bibliográficas

DAFP. (s.f.). - MIPG. Función Pública.
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Gobernación del Valle del Cauca. (s.f.). Plan de Desarrollo 2024-2027 "Liderazgo que transforma". Gobernación Valle del Cauca.
<https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/15386/plan-de-desarrollo-2024-2027-liderazgo-que-transforma/>

Enjoyvalle. (s.f.). Bienvenidos al Valle del Cauca. <https://enjoyvalle.weebly.com/>
 DAFP. (s.f.). 3-19 Gestion_valores_Infografia_31ENERO_copy.
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34299507/3_19+Gestion_valores_Infografia_LINKS_31ENERO.pdf/2dcfa686-1f1f-c62d-29fc-8672a6e7ae84?t=1533140382958

DAFP. (s.f.). Cómo opera MIPG - MIPG. Función Pública.
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

Torres, M. (Ed.). Monroy, M., et al. (2011). Retos de la democracia y de la participación ciudadana (1.^a ed.). Editorial Universidad del Rosario.
<https://editorial.urosario.edu.co/catalog/product/view/id/6282/s/gpd-retos-de-la-democracia-y-de-la-participacion-ciudadana-9789587382341/>

Constitución política de Colombia,
 artículo 1.
<https://www.constitucioncolombia.com/premabulo/capitulo-0/articulo-1>

Constitución política de Colombia, artículo
 40.
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-40>

Constitución política de Colombia,
 artículo 103.
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-4/capitulo-1/articulo-103>

Constitución política de Colombia,

artículo 270.

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-10/capitulo-1/articulo-270>

Constitución política de Colombia,
artículo 287.

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-11/capitulo-1/articulo-287>

HURTADO MOSQUERA, JHOAN ANDRÉS & HINESTROZA CUESTA, LISNEIDER. (2016). *La participación democrática en Colombia: un derecho en evolución*. Justicia Juris [online]. vol.12, n.2, pp.59-76. ISSN 1692-8571. <https://doi.org/10.15665/rj.v12i2.1011>.

Ramírez Ocampo, Augusto. (1991). "Exposición de Motivos de la ponencia para Segundo debate en la plenaria", en *Gaceta Constitucional* N° 112.

DANE. *Demografía y población*. (s.f.). DANE. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion>

Geoportal DANE. (s.f.). 1.1. EL TERRITORIO COLOMBIANO. GEOPORTAL DANE. https://geoportal.dane.gov.co/servicios/atlas-estadistico/src/Tomo_I_Demografico/1.1.-el-territorio-colombiano.html

Pérez-Medina, A. G. (2023). *Centralismo y autonomía territorial en Colombia: una discusión desde las competencias territoriales de cara a la pandemia del COVID-19*. *Jurídicas*, 20(2), 184–206. <https://doi.org/10.17151/jurid.2023.20.2.10>

Valencia, D. & Vera, K. (2014). *Descentralización y re-centralización del poder en Colombia. La búsqueda de equilibrios entre la nacional y las entidades territoriales*. *DIKAION*, 23(1), 171-184.

Gobernación del Valle del Cauca Secretaría General. (s.f.). *Organigrama*. <https://www.valledelcauca.gov.co/general/publicaciones/60191/organigrama/>

VELÁSQUEZ, C., F. & GONZÁLEZ R. E. (2003). *¿Qué ha pasado con la participación ciudadana en Colombia?* Bogotá: Fundación Corona.

Espinosa, Mario. (2009). *La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía*. *Andamios*, 5(10), 71-109. Recuperado en 25 de septiembre de 2025, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632009000100004&lng=es&tlng=es.

Sosnowski, S. Patiño, R. (1999). *Una cultura para la democracia en América*

Latina.

Revista Foro. (2024). MISIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN LA APUESTA POR LA AUTONOMÍA TERRITORIAL. EDICIÓN 114.

CEPAL, Ramirez-Alujas, Á., & Naser, A. (2014). Estado Abierto en América Latina y el Caribe. <https://biblioguias.cepal.org/estadoabierto/cepalyestadoabierto>

Misión de observación electoral(MOE). (2024). Panorama de Resultados Electorales.<https://www.moe.org.co/wp-content/uploads/2024/01/2023.11.21-ABC-RESULTADOS-E.L.-2023.pdf>

The Council of Europe. (s. f.). Ciudadanía y participación - Manual de Educación en los Derechos Humanos con jóvenes. <https://www.coe.int/es/web/compass/citizenship-and-participation>

Rodríguez, B., & Francés, P. (2010). La democracia. Universidad de Granada, <https://www.coe.int/es/web/compass/citizenship-and-participation>
<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ugr.es/~pfg/001Tema1.pdf>

Contreras P. & Montecinos E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. <https://www.redalyc.org/journal/280/28059953014/html/>

Barreto T. Joaquin G. (2019). Participación ciudadana y gestión pública. El caso del suroccidente colombiano 2008-2011.<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://zaguan.unizar.es/record/79305/files/TESIS-2019-091.pdf&ved=2ahUKEwiljKLHxZmOAxWHQjABHbSRHG0QFnoECCMQAQ&usg=AOvVaw0QIMXr9QJRpnfONy92s2sP>

Sartori, Giovanni. (1994). ¿Qué es democracia? Bogotá: Altamira.

Morales N. Fernando & Cejudo M. Guillermo. (2025). Una administración pública para los nuevos tiempos. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://traslambres.com/wp-content/uploads/2025/04/317-mex-convivio-nieto.pdf&ved=2aUKEwj2zoTgwZmOAxUsQjABHYXYNkcQFnoECB0QAQ&usg=AOvVaw1GsrL1VH4uEbXQzX6J7gW3>

MATTAR, J. (2014), El panorama de la gestión pública en América Latina y el

Caribe, Santiago, Cepal.

NASER, A., A. RAMÍREZ-ALUJAS & D. ROSALES. (2017). Desde el Gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe, Santiago, Cepal.

Gobernación del Valle del Cauca. SIGESI. (s.f.). Modelo de Operación por Procesos.- MOP Gobernación del Valle del Cauca. <https://sigesi.valledelcauca.gov.co/documentos/modelo-de-operacion-por-procesos---mop>

Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali. (2020). Normas APA Séptima edición. <https://www.javerianacali.edu.co/sites/default/files/2022-06/Manual%20de%20Normas%20APA%207ma%20edicio%CC%81n.pdf>

12. Anexos

Anexo 1. Subregiones del Valle del Cauca



Fuente: enjoyvalle (s.f.)

Anexo 2. *Análisis DOFA de la participación ciudadana en la secretaría general de la gobernación del valle del cauca.*

 *DOFA Política institucional de participación Ciudadana*

Anexo 3. *Análisis de actores de la política institucional de participación ciudadana.*  *Copia de DOFA Participacion Ciudadana*

Anexo 4. *Norma ISO 9001 NORMA INTERNACIONAL ISO 9001*

Anexo 5. *Diagnóstico de participación ciudadana.*

 *Copia del Diagnóstico Participación Ciudadana*

Anexo 6. *Procedimiento para la política institucional de participación ciudadana.*

 *Propuesta de Procedimiento -M4-P1-01*