

Departamento del Valle del Cauca Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página: 1 de 10

1. OBJETIVO:

La política de Participación Ciudadana en la gestión pública tiene como propósito orientar a la institución para asegurar la incidencia de la ciudadanía vallecaucana en la Gobernación del Valle del Cauca, para mejorar la relación Estado - ciudadanía, involucrando a la ciudadanía, organizaciones sociales y demás actores en la gestión pública a través de la transparencia, la participación, la colaboración y el uso de tecnología.

2. RESPONSABLES:

Subsecretaría Administrativa y de relacionamiento con el ciudadano de la Secretaría General De la Gobernación del Valle del Cauca, equipo de participación ciudadana, equipo de transparencia y rendición de cuentas, equipo de comunicaciones.

3. ALCANCE:

Este procedimiento guiado por la norma ISO 9001, inicia con la construcción de un diagnóstico sobre la participación ciudadana en la Gobernación del Valle del Cauca, a través de un análisis DOFA, incluyendo la identificación de espacios y mecanismos de interacción con los grupos de valor y finaliza con la presentación y publicación de los resultados de acciones adelantadas y las decisiones de compromisos derivados de ellos.

4. Marco Normativo

- ❖ Constitución Política de 1991. Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 88, 95 y 270.
- ❖ Leyes.
 - Ley estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
 - LEY 2052 DE 2020 (Agosto 25)
"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"
 - Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
 - LEY 2200 DE 2022 “POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS TENDIENTES A MODERNIZAR LA ORGANIZACIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS DEPARTAMENTOS”

Departamento del Valle del Cauca Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página: 2 de 10

❖ Decretos

- DECRETO NÚMERO 1.22-1599 (16 de septiembre de 2024), "POR EL CUAL SE AJUSTA LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA Y SE DEFINEN LAS FUNCIONES DE SUS DEPENDENCIAS".
- DECRETO No 122-2111 DE 2024 (31/Dic/24) "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".
- Decreto 230 de 2021 "Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas"
Constitución política artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
- DECRETO 1066 DE 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior".
- DECRETO 1535 DE 2022: "Por el cual se adiciona el Capítulo 4 del Título 2 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015 Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para adoptar la Política Pública de Participación Ciudadana, y se dictan otras disposiciones"
- Decreto Ley 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
- Decreto 088 de 2022 "Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea".
- Decreto Ley 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"
- Decreto 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".

❖ Resoluciones

- Resolución 1519 de 2021 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
- Resolución 455 de 2021 "Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020".

Departamento del Valle del Cauca Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página: 3 de 10

❖ Conpes

- Se incluye Lenguaje Claro dentro del CONPES 3785 de 2013. Circular 100-010 de agosto de 2021 con Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.

5. DEFINICIONES:

Participación Ciudadana: Involucración activa de los ciudadanos en los asuntos públicos, especialmente en la toma de decisiones en la gestión pública.

Oficina de Relacionamento con el Ciudadano: Es una unidad administrativa encargada de facilitar la interacción entre la administración pública y la ciudadanía

Transparencia: Obligación de la entidad pública abrir y dar a conocer sus actuaciones, decisiones y procesos a la luz pública, permitiendo que los ciudadanos accedan a la información relevante y puedan evaluar el desempeño y la gestión de los servidores públicos.

Rendición de cuentas: Es la obligación de las entidades públicas y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

Servicio al Ciudadano: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto o servicio (trámite) en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

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

Opas: Conocido como Otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano OPAS, son un conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia.

Enfoque Diferencial: Es el reconocimiento y atención de las necesidades específicas de diferentes grupos poblacionales, considerando sus características, condiciones y contextos particulares

Instancias de Participación Ciudadana: Son espacios de interlocución permanente, con diferentes niveles de incidencia, entre la ciudadanía y entre ésta y la Administración, respecto a temas específicos de la gestión pública, creados por una norma nacional, regional o local.

Acciones de Participación Ciudadana: Es la serie de elementos que permiten la participación real y efectiva de los ciudadanos en el Estado

Departamento del Valle del Cauca Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página: 4 de 10

Espacios de Participación: Los espacios de participación se constituyen en el derecho de la ciudadanía para organizarse y dialogar, deliberar e incidir en la gestión de lo público.

Sistema PQRS: El sistema PQRS es una herramienta que permite a los ciudadanos o usuarios de servicios públicos presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias.

Denuncias: Es la acción de informar a las autoridades sobre una conducta irregular o ilegal que se ha cometido, o se está cometiendo, por parte de un servidor público en el ejercicio de sus funciones.

Felicitaciones: Es la manifestación de satisfacción o agradecimiento por un servicio recibido o una experiencia positiva con la entidad pública o funcionario.

Norma ISO 9001: La norma ISO 9001, un estándar internacional para sistemas de gestión de calidad, puede ser aplicada en el sector público para mejorar la eficiencia, transparencia y satisfacción del ciudadano.

6. CONTENIDO:

No.	Tarea	Responsable	Tiempos	Registro
1	PLANEACION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA			
1.1	Realizar diagnóstico de la Política institucional de participación ciudadana Con base en la elaboración de un análisis de fortalezas y debilidades internas de la ejecución de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión pública del año anterior, elaborar un diagnóstico, tomando los análisis de los siguientes insumos: - Resultados del FURAG, para identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la participación ciudadana en la implementación de la política de participación ciudadana, individualizando cada una en los ciclos de la gestión. - Resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación, para identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la política.	Equipo de participación ciudadana	Anualmente	Documento diagnóstico de la política de participación ciudadana.

Departamento del Valle del Cauca Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página: 5 de 10

	Sugerencia: Una vez aprobado el diagnóstico, socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.			
2	FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS			
2.1	Formular estrategias y planes de participación ciudadana y rendición de cuentas Con base en los diagnósticos y la información recibida de espacios de participación, se procede a formular las estrategias de participación ciudadana en la gestión pública.	Equipo de participación ciudadana	Anualmente	Estrategia y plan de participación ciudadana
2.2	Elaborar un informe de caracterización de los grupos de valor, de interés y ciudadanía.		Anualmente	Informe de caracterización de grupos de valor, de interés y ciudadanía.
2.3	Realizar el seguimiento a las observaciones ciudadanas en el proceso de diseño de la estrategia.	Equipo de participación ciudadana	Cuatrimestr almente	Informe de PQRSDf, atendidos.
2.4	Capacitar a enlaces de participación ciudadana, servidores públicos y contratistas de la gobernación con la colaboración de la cooperación internacional alemana GIZ.	Equipo de participación ciudadana	Cuatrimestr almente	Listado de asistencia de participantes.
2.5	Actualizar las metas y actividades que cada dependencia realizará, las cuales involucran a ciudadanos o grupos de interés caracterizados. Determinar con las actividades identificadas, cuáles corresponden a participación en las fases del ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de ellas.	Equipo de participación ciudadana	Cuatrimestr almente	Documento consolidado de instancias y acciones de participación ciudadana de todas las dependencias de la gobernación.
2.6	Clasificar de acuerdo con las actividades identificadas, las instancias de participación ciudadana legalmente conformadas y cuales son otros espacios de participación.	Equipo de participación ciudadana	Cuatrimestr almente	Documento consolidado de espacios de participación e instancias legalmente conformadas,

Departamento del Valle del Cauca Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página: 6 de 10

				actualizadas en cada dependencia.
2.7	Verificar si todos los grupos de valor identificados están presentes en al menos una de las actividades de participación identificadas. Determinar otras actividades en las cuales puedan ser involucrados en caso de no encontrarse en ninguna actividad.	Equipo de Participación ciudadana	Cuatrimestr almente	Estrategia política institucional de participación ciudadana en la gestión pública.
2.8	Socializar la estrategia de participación por distintos canales de comunicación.	Equipo de participación ciudadana	Anualmente	Acta de la reunion de socializacion de la estrategia de participación
3	CONSTRUIR EL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA			
3.1	Realizar un autodiagnóstico que permita identificar el estado de cumplimiento de la ley 1712 de 2014(Ley de transparencia y del acceso a la información pública). También, del decreto 1081 de 2015(Disposiciones sobre la transparencia y acceso a la información pública) y la resolución 1519 de MinTIC(Estándares para la publicación de información por parte de las entidades públicas).	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Anualmente	Programa de transparencia y ética pública
3.2	Identificar si existen políticas, actividades o procedimientos sobre transparencia o acceso a la información pública, si existen incorporarlos a el programa de transparencia y ética pública, ajustarlos y alinearlos con la ley y las buenas prácticas.	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Anualmente	Políticas, actividades o procedimientos sobre transparencia o acceso a la información pública
3.3	Generar o diseñar procedimientos y actividades que garanticen el cumplimiento de la ley 1712, en caso de no contar con ninguna política o procedimiento.	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Anualmente	Políticas, actividades o procedimientos sobre transparencia o acceso a la información pública.
3.4	Incorporar las actividades en el plan de ejecución y monitoreo del programa de transparencia y	Equipo de participación	Anualmente	Acta de reunion de socializacion

Departamento del Valle del Cauca Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página: 7 de 10

	ética pública.	ciudadana y rendición de cuentas		
3.5	Definir el índice de información clasificada y reservada además actualizar los instrumentos de gestión de la información.	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Anualmente	Índice de información clasificada e instrumentos de gestión de información actualizados
4	EJECUTAR LAS ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
4.1	Construir una estrategia de divulgación y promoción de los mecanismos de participación y sus derechos participativos.	Equipo de participación ciudadana y comunicaciones	Anualmente	Estrategia de divulgación y promoción de los mecanismos de participación y derechos participativos.
4.2	Establecer un cronograma con las actividades identificadas que se desarrollan para promover la participación ciudadana.	Equipo de participación ciudadana	Anualmente	Cronograma de actividades de promoción de participación ciudadana
4.3	Identificar los canales y metodologías a emplear para desarrollar actividades de participación identificadas en las fases del ciclo de la política.	Equipo de participación ciudadana	Anualmente	Canales y metodologías establecidas para actividades de participación ciudadana
4.4	Definir una estrategia de capacitación dirigida a los grupos de valor para cualificar los procesos de participación ciudadana.	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Anualmente	Informe de reunion de capacitacion
5	EJECUTAR LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
5.1	Consultar a la ciudadanía del departamento las temáticas que serán objeto de rendición de cuentas a través de los medios de comunicación establecidos en la estrategia de divulgación y	Equipo de participación ciudadana y rendición de	Anualmente	Temáticas priorizadas por los vallecaucanos

Departamento del Valle del Cauca Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página: 8 de 10

	promoción de los mecanismos de participación y derechos participativos.	cuentas		
5.2	Identificar las temáticas priorizadas por la ciudadanía vallecaucana para rendir cuentas.	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Anualmente	Temáticas priorizadas por los vallecaucanos
5.3	Definir un cronograma con las actividades que se desarrollaran para la rendición de cuentas, incluyendo el procedimiento y metodología.	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Anualmente	Cronograma de actividades de rendición de cuentas
5.4	Identificar y vincular instituciones públicas a nivel departamental y local relacionadas directamente con la temática priorizada por la ciudadanía para la rendición de cuentas, con el fin de conformar un Nodo de rendición de cuentas.	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Anualmente	Instauración de Nodos territoriales por temáticas específicas
5.5	Realizar un análisis de entorno sobre los municipios y/o distritos donde se realizará los talleres preparatorios y la rendición de cuentas para identificar particularidades del territorio. Sugerencia: Análisis Pestel	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Anualmente	Documento de análisis de entorno de municipios y/o distritos
5.6	Realizar talleres preparatorios de rendición de cuentas dirigidos a grupos de interés en la temática priorizada por la ciudadanía, orientado a contextualizar al ciudadano sobre la importancia de rendir cuentas.	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Anualmente	Listado de asistencias de talleres preparatorios
5.7	Realizar caracterización de los asistentes o grupos de interés que se presentan a los talleres preparatorios de rendición de cuentas.	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	semanalmente	Encuestas de caracterización realizadas por medio de formulario de SIGESI.
5.8	Realizar encuestas de satisfacción de los talleres preparatorios de rendición de cuentas	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	semanalmente	Encuestas de satisfacción realizadas por medio de formulario de SIGESI
5.9	Rendir cuentas a los ciudadanos de manera asincrónica e itinerante, abrir un espacio de	Equipo de participación	Anualmente	Acta de evento de rendición de

Departamento del Valle del Cauca Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página: 9 de 10

	preguntas para la ciudadanía y las entidades que conforman el nodo de rendición de cuentas.	ciudadana y rendición de cuentas		cuentas
6	EVALUAR LOS RESULTADOS Y RETROALIMENTAR			
6.1	Elaborar el seguimiento cuatrimestral a la estrategia de participación ciudadana y el seguimiento cuatrimestral a la estrategia de rendición de cuentas.	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Cuatrimestr almente	Documento de seguimiento a estrategia de participación ciudadana y estrategia de rendición de cuentas
6.2	Evaluar los resultados y hacer retroalimentación de la implementación de la política de participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas. A partir de los resultados de las acciones realizadas durante la vigencia, las evidencias anexadas por los responsables, las encuestas aplicadas en los eventos de rendición de cuentas, y demás información relacionada con las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas, se elaborarán los informes de evaluación de las mismas.	Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Anualmente	Documento resultados de la implementación de la política de participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas.
6.3	Socializar el seguimiento realizado al Cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana Presentar ante las instancias pertinentes de la institución los resultados del proceso participativo de la ciudadanía en cada cuatrimestre.	Equipo de participación ciudadana	Anualmente	Documento de seguimiento realizado al Cumplimiento del Plan de Participación
6.4	Elaborará un plan de mejoramiento Una vez realizada la socialización de las acciones de la estrategia de participación ciudadana, y de haber sido evaluados por control interno: - Elaboran un plan de mejoramiento institucional, que pueda ser usado para las etapas de planeación y formulación de próximas estrategias. - Retroalimentar el plan de mejoramiento y socializar en la institución.	Equipo de participación ciudadana	Anualmente	Plan de mejoramiento

7. REGISTROS:

Departamento del Valle del Cauca Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página: 10 de 10

- 8. CONTROL DE CAMBIOS:
- 9. LISTADO DE ANEXOS:
- 10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN: