

Diagnóstico Participación Ciudadana

El presente diagnóstico de situación actual de la Secretaría General de la Gobernación del Valle del Cauca en torno a Participación Ciudadana está enmarcado en el apoyo a el procedimiento documentado de la Política Institucional de Participación Ciudadana, el cual es un insumo importante en la preparación de la puesta en marcha de la mencionada Política en la secretaría. El objetivo del documento es la construcción de un diagnóstico en el que se indica el marco normativo que cubre la Política de Participación Ciudadana en la gestión pública e identificar el mapa de estructura de operación por procesos de la gobernación.

Soporte Normativo de Referencia.

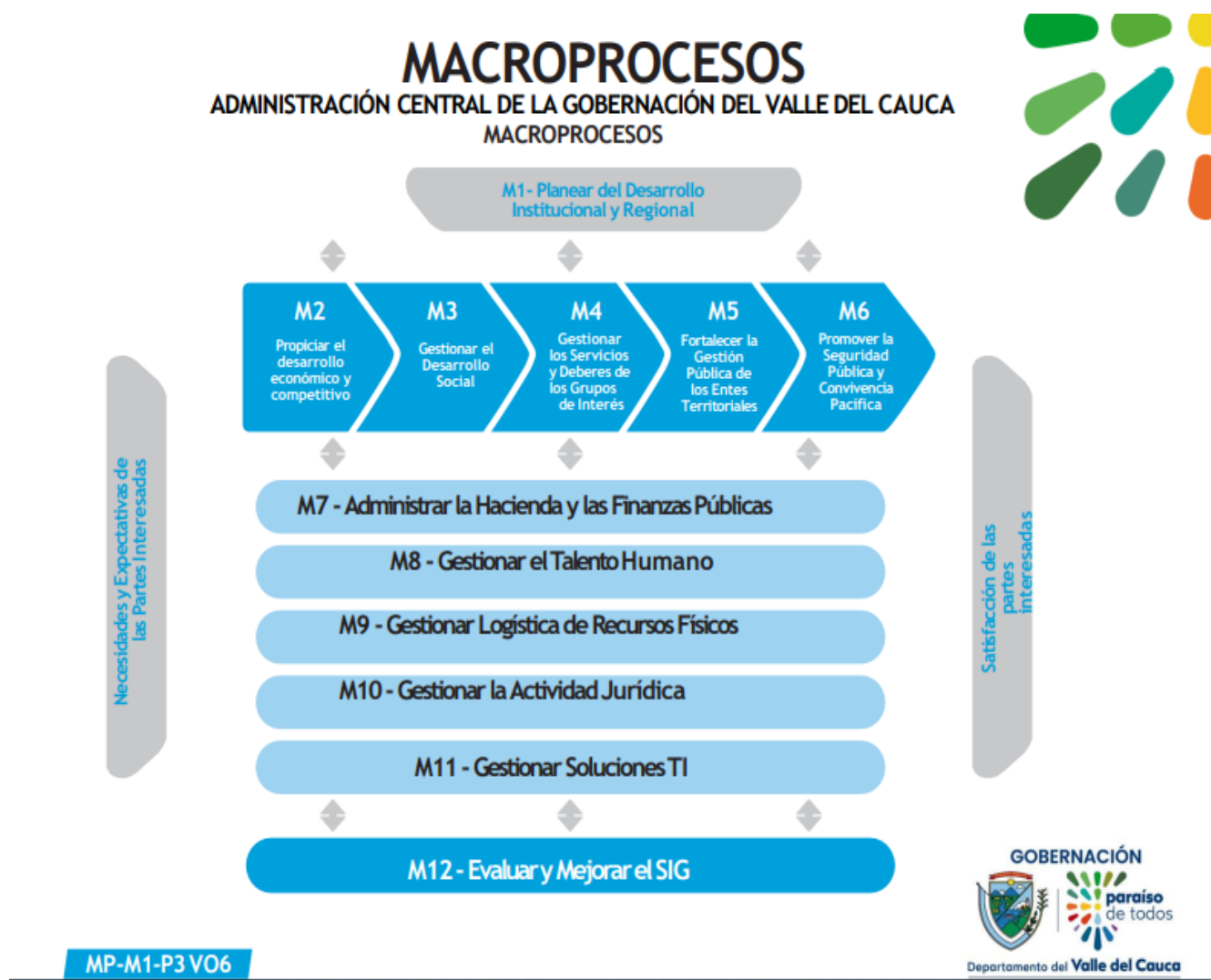
Estructura Administrativa	DECRETO NÚMERO 1.22-1599 (16 de septiembre de 2024), "POR EL CUAL SE AJUSTA LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA Y SE DEFINEN LAS FUNCIONES DE SUS DEPENDENCIAS".
Actualización del MIPG en la Gobernación del Valle del Cauca	DECRETO No 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".
Creación Oficina de Servicio al Ciudadano	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"
Conpes 4070 de 2021 PARTICIPACIÓN	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."
Promoción Participación ciudadana	Ley estatutaria 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
Creación del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas	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 Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior	DECRETO 1066 DE 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior”.
Adiciones al 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”
Modernización y organización del Departamento	LEY 2200 DE 2022 “POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS TENDIENTES A MODERNIZAR LA ORGANIZACIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS DEPARTAMENTOS”
LENGUAJE CLARO	Se incluyó Lenguaje Claro dentro del CONPES 3785 de 2013. Circular 100-010 de agosto de 2021 con Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Decreto Ley 2150 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
Adiciones al Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior	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”.
Simplificación, suprimir y reforma de trámites, procesos etc.	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”
Estándares y directrices, ley de transparencia y derecho de acceso de información pública	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”
Lineamientos para la autorización de trámites creados por la ley y modificación de trámites existentes.	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”.
PQRSDF.	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”.

Modelo de Operación por Procesos Gobernación del valle del Cauca

La figura 1, presenta el mapa de macroprocesos de la Gobernación del Valle del Cauca, los cuales agrupan procesos relacionados que se combinan para generar resultados determinados, los macroprocesos se dividen en procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y de evaluación. 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.

Figura 1

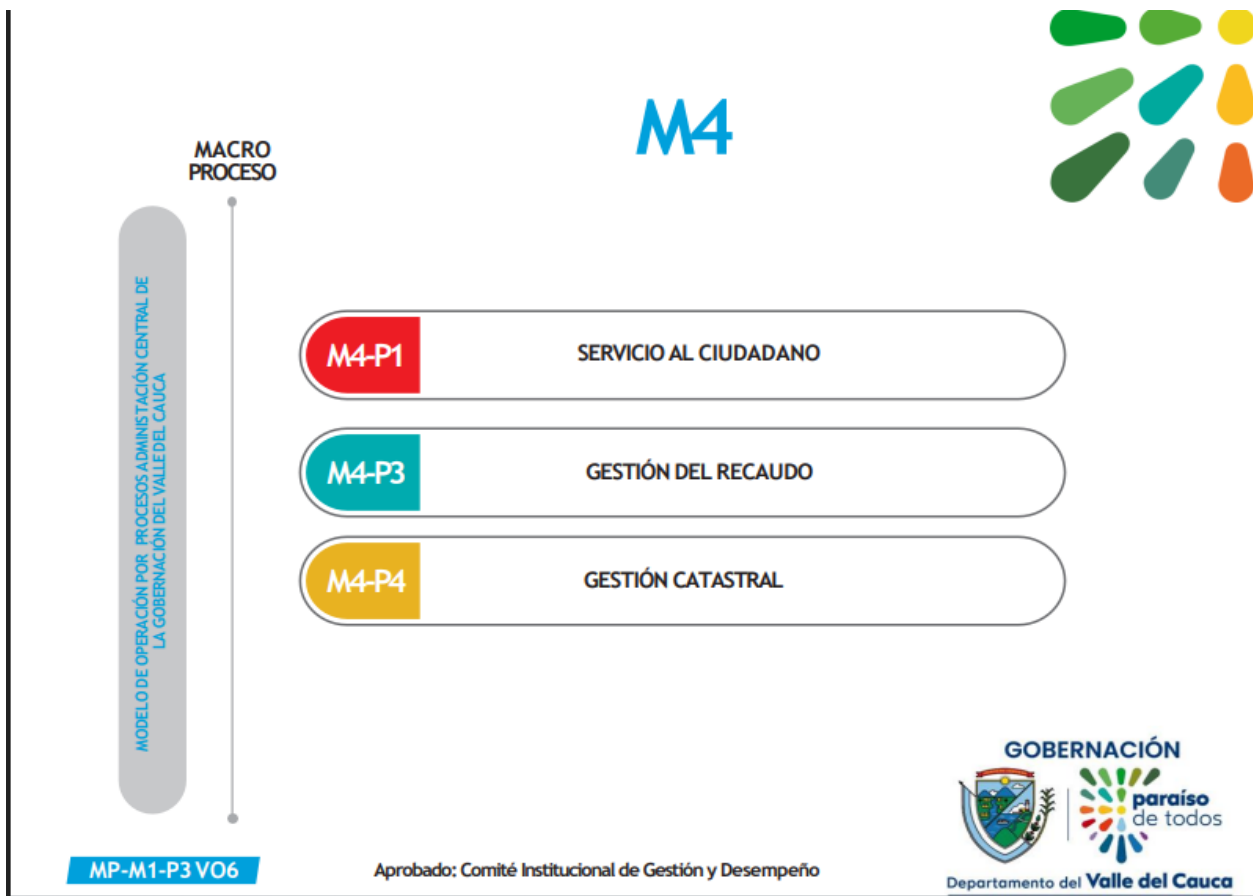


Fuente: CADENA DE VALOR ADMINISTRACIÓN CENTRAL - GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
MP-M1-P3 V06

La figura 2, muestra los procesos en los que se divide el macroproceso M4: Gestionar los Servicios y Deberes de los Grupos de interés, el cual es un proceso misional. La Participación Ciudadana en la gestión pública se ubica en el proceso M4-P1. Derivado del mismo el 30 de julio de 2024, con el código PT-M4-P1-01, se aprobó el Protocolo de Atención al Ciudadano, el cual busca dar a conocer a todos los funcionarios y contratistas de la diferentes dependencias de la Gobernación los lineamientos establecidos para el proceso de Atención al Ciudadano, con orientaciones básicas que buscan mejorar la relación entre servidores públicos, ciudadanos y grupos de valor, en los canales de atención disponibles presenciales y virtuales.

Dentro del proceso de M4-P1, existen diferentes procedimientos de atención ciudadana como lo es la medición de la satisfacción de ciudadanos, racionalización de trámites y servicios, tratamiento y gestión de denuncia segura, rendición de cuentas, relaciones públicas y protocolo, acciones de dialogo, tratamiento de PQRSDf, lenguaje claro y caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Figura 2



Fuente: CADENA DE VALOR ADMINISTRACIÓN CENTRAL - GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
MP-M1-P3 V06

Actualmente, se identifica que dentro del proceso de M4-P1, se están ejecutando las siguientes funciones, cada uno con un respectivo formato y procedimiento.

- Racionalización de trámites y opa.
- Rendición de cuentas.
- Tratamiento y gestión de denuncias.
- Gestión de las PQRSDF.
- 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 ciudadana de y grupos de valor.
- Relaciones públicas y protocolo.

Hallazgo

Un hallazgo importante en el diagnóstico fue el hecho que no existe un procedimiento documentado para la política institucional de participación ciudadana en la gestión pública, que de acuerdo a el decreto 1.22-1599 de la administración central departamental (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", le es asignada la función de la implementación de Política Institucional de Participación Ciudadana a la secretaría general, por esta razón se deberá añadir la política al modelo de operación por procesos, en el Proceso M4-P1, creando un procedimiento y un formato para la mencionada política.