

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. OBJETIVO GENERAL .....	3
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
3. ALCANCE .....	3
4. NORMATIVIDAD .....	4
5. CANALES DE ATENCIÓN Y/O PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	5
6. MEDIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA .....	7
7. ELEMENTOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA .....	9
8. ELEMENTOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARA TENER EN CUENTA DENTRO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	11
9. PASOS A SEGUIR .....	12
PASO 1 Identificar los ciudadanos y los temas. ....	12
PASO 2 Identificar los procesos potenciales de participación .....	12
PASO 3 Definir actividades y canales .....	13
PASO 4 Incluye acciones transversales .....	15
PASO 5 Definir recursos humanos, presupuestales y materiales .....	15
PASO 6 Establecer metas e indicadores .....	15
PASO 7 Consolidar, analizar y divulgar. ....	15
10. BIBLIOGRAFIA .....	17

## ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ATENCION AL CIUDADANO

### 1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es la intervención de la ciudadanía en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que tienen un impacto en el desarrollo de sus comunidades.

([https://es.wikipedia.org/wiki/Participaci%C3%B3n\\_ciudadana](https://es.wikipedia.org/wiki/Participaci%C3%B3n_ciudadana))

Esta estrategia busca el fortalecimiento institucional dentro de la participación ciudadana, dando cumplimiento a la normatividad vigente, concretando las acciones para materializar la intervención de los ciudadanos.

Esta estrategia buscará:

1. Promover la participación en los espacios generados por la Entidad.
2. Acercamiento con la comunidad contable.
3. Promover temas de interés para grupos identificados.
4. Socializar actos administrativos de carácter general que afecten procesos y procedimientos de la Entidad al servicio del ciudadano.
5. Levantar acciones que permitan el mejoramiento en los procesos de la Entidad, con base en las observaciones recibidas de la ciudadanía.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Generar espacios que garanticen el derecho a la participación de la ciudadanía en la Entidad que conlleve a ejercer el control social.

### 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover la participación ciudadana para el fortalecimiento de la Entidad.
2. Fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía para el apoyo misional definido.
3. Incentivar el uso de los canales de atención para mejorar la comunicación entre las partes.
4. Promover entre la ciudadanía el interés por la participación en la rendición de cuentas.

## 3. ALCANCE

A través de la estrategia de Participación Ciudadana se busca promover la participación y mejorar la relación entre la ciudadanía y la Entidad.

#### 4. NORMATIVIDAD

DISPOSICION NORMATIVA	ARTICULO	DESCRIPCION
Constitución Política	2 y 209	1. Fines esenciales del Estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan. 2. Función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	48 al 57 60 a 72	Reúne y regula los mecanismos de participación ciudadana, la rendición de cuentas, el control social a lo público y la coordinación amplia de un sistema nacional de participación
Ley 134 de 1994		Establece los mecanismos de participación del pueblo regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.
Ley 489 de 1998	3 y 32	Obligación de las entidades y organismos de la Administración Pública de desarrollar la gestión administrativa de acuerdo con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de dicha gestión.
Ley 1474 de 2011	78	
Ley 1437 de 2011	3 y numeral 8 artículo 8	Deber de las autoridades de informar al público de los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas, de las cuales dejará registro público.
DUR 1081 de 2015	2.1.2.1.14, 2.1.4.3.6. y subsiguientes	Publicidad de proyectos específicos de regulación
Decreto 270 de 2017		Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación
CONPES	3785	Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

## 5. CANALES DE ATENCION Y/O PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se dispone de diversos canales de atención para brindar orientaciones, presentar PQRS, realizar trámites y promover espacios de participación, de los cuales se recopila información para tomar acciones. Los canales disponibles.

CANAL		HORARIO	PROCESO Y/O SUBPROCESO RESPONSABLE	CONTACTO
Presencial	Bogotá	Lunes a Viernes 8 am a 5 pm Jornada continua	Gestión Documental	6444450
	Barranquilla	Lunes a Viernes 8 am a 12 pm - 2 pm a 5 pm	Inspección y Vigilancia	jcc.barranquilla@jcc.gov.co
	Bucaramanga	Lunes a Viernes 8 am a 12 pm - 2 pm a 4 pm		(57 7) 6527000 Ext: 820 o 6473711
	Cali	Lunes a Viernes 8 am a 12 pm - 2 pm a 6 pm		(57 2) 5240007 Ext: 2815
	Cúcuta	Lunes a Viernes 8 am a 12m - 2 pm a 5 pm		(57 7) 5829527 - 5829528 Ext. 851
	Ibagué	Lunes a Viernes 8 am a 12m - 2 pm a 5 pm		(57 8) 2771129
	Medellín	Lunes a Viernes 8 am a 12m - 2 pm a 5 pm		(57 4) 3405347 (directo), 3405557 Ext. 5347
	Pasto	Lunes a Viernes 8 am a 12m - 2 pm a 6 pm		(57 2) 7294896. Ext: 102.
	Pereira	Lunes a Viernes 8 am a 12m - 2 pm a 6 pm		(57 6) 3161580 Ext: 133
	Santa Marta	Lunes a Viernes 8 am a 12m - de 2 pm a 5 pm.		(57 5) 4217514 Ext. 113
Telefónico		Lunes a Viernes 8 am a 5 pm Jornada continua		Atención al Ciudadano

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

<b>Chat</b>	Lunes a Viernes 8 am a 12 pm - 2 pm a 5 pm	Atención al Ciudadano	<a href="http://www.jcc.gov.co/participa-y-comparte/chat">http://www.jcc.gov.co/participa-y-comparte/chat</a>
<b>Redes Sociales</b>	Lunes a Viernes 8 am a 5 pm Jornada continua	Comunicaciones	<b>Facebook</b> <a href="https://www.facebook.com/JuntaCentralContadores/">https://www.facebook.com/JuntaCentralContadores/</a> <b>Twitter</b> <a href="https://twitter.com/UA Ejuntacc">https://twitter.com/UA Ejuntacc</a> <b>Instagram</b> <a href="https://www.instagram.com/junta.central.contadores/">https://www.instagram.com/junta.central.contadores/</a>
<b>Correo Electrónico</b>	Lunes a Viernes 8 am a 5 pm Jornada continua	Atención al Ciudadano	<a href="mailto:info@jcc.gov.co">info@jcc.gov.co</a>
<b>Buzón de sugerencias</b>	Lunes a Viernes 8 am a 5 pm Jornada continua	Atención al Ciudadano	Se tiene una en cada seccional y se recibe de forma presencial
<b>Aplicativo PQRS</b>	Lunes a Domingo 24 Horas	Atención al Ciudadano	<a href="http://www.jcc.gov.co/orientacion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias">http://www.jcc.gov.co/orientacion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias</a>
<b>Foro presenciales/electrónicos</b>		<b>Grupo de gestión (misional - administrativo) solicitante para generar el espacio</b>	<a href="http://www.jcc.gov.co/participa-y-comparte/foros">http://www.jcc.gov.co/participa-y-comparte/foros</a>  Según espacio presencial.
<b>Charlas / Eventos</b>	Las charlas o eventos se desarrollan de acuerdo a las alianzas o cronogramas de trabajo realizados.	Comunicaciones	<a href="mailto:comunicaciones@jcc.gov.co">comunicaciones@jcc.gov.co</a>
<b>Audiencia Pública Rendición de cuentas</b>	Evento anual	Planeación	<a href="mailto:planeacion@jcc.gov.co">planeacion@jcc.gov.co</a>

## 6. MEDIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

A continuación, se presentan los medios que ha dispuesto la Entidad y el alcance de cada uno para generar participación ciudadana.

Cada medio debe definirse teniendo en cuenta el objetivo, la caracterización de los usuarios y los elementos para el espacio de participación basado en la Gestión Pública.

**Presencial:** El ciudadano podrá interponer PQRS, recibir orientaciones y diligenciar el formato de Buzón de Sugerencias; estos medios sirven para la recopilación de información, conociendo el tema de interés de la ciudadanía lo que permitirá levantar acciones para mejorar los procesos y posteriormente socializar a los usuarios que intervinieron la mejora realizada.

**Telefónico:** A través del canal telefónico el usuario podrá interponer la PQRS y/o ser orientado, en información pública visible en la página web, al igual que obtener estadísticas en temas de interés y levantar acciones que serán socializadas ante la ciudadanía.

**Chat:** A través del chat el usuario podrá interponer PQRS y/o ser orientado en información pública de la Entidad para obtener las estadísticas de los temas de interés y posteriormente levantar acciones que serán socializadas ante la ciudadanía.

**Redes Sociales:** En cada mensaje recibido a través de las Redes Sociales, se realizará la orientación al usuario de acuerdo a los tramites descritos en las resoluciones vigentes y circulares, así como también la orientación para interponer los derechos de petición, en caso que haya lugar y vincular el tema de interés dentro de los informes para tomar las acciones pertinentes.

**Correo Electrónico:** El interesado podrá interponer PQRS, solicitar orientaciones y/o radicar correspondencia de forma electrónica a través del correo electrónico que disponga la Entidad, el cual se alinea con el sistema de gestión documental, para el control y seguimiento de los temas de interés y levantar acciones de mejora para su posterior divulgación.

**Buzón de sugerencias:** Es un formato que dispone la Entidad para uso del ciudadano que lo requiera y se encuentra en cada oficina seccional para obtener estadísticas en temas de interés y levantar acciones que serán socializadas ante la ciudadanía; conforme a las radicaciones efectuadas en el sistema de gestión documental

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

**Aplicativo PQRS:** El ciudadano podrá hacer uso del formulario electrónico que dispone la Entidad para la radicación de las PQRS en donde se dará repuesta a cada una de acuerdo a lo solicitado, para llevar control de los temas frecuentes y tomar acciones sobre los temas de interés y socializar las medidas tomadas frente a la ciudadanía.

**Foros presenciales / electrónicos:** El ciudadano podrá participar de este espacio que se ha creado con un tema de interés, previamente, definido para promover la participación ciudadana y tomar las acciones institucionales que haya lugar, con su posterior socialización de los resultados y actividades implementadas.

**Charlas / Eventos:** Son espacios creados para sensibilizar y/o interactuar con las partes interesadas identificadas en la profesión de la contaduría pública, fortaleciendo los principios éticos previstos en la Ley 43 de 1990, dentro de los cuales se podrá disponer de un espacio para la participación y completar el ciclo de la gestión.

**Audiencia Pública Rendición de cuentas:** Es el espacio creado para socializar los avances anuales, en el cual intervienen elementos informativos y de dialogo entre la ciudadanía y la Entidad, donde se recibe la percepción de los participantes permitiendo tomar las medidas necesarias para levantar las acciones pertinentes.



## 7. ELEMENTOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Para realizar los ejercicios de participación ciudadana se deben contemplar los siguientes elementos:

**La Información:** En función de este elemento, la entidad debe identificar el tema para poner a consideración, para solicitar información al ciudadano en el cual se le consulte su opinión sobre decisiones a tomar, programas, servicios, procedimientos de la entidad. Es importante tener en cuenta la información que se ingresa a la entidad a través de las encuestas y las PQRS ya que son la información diaria donde se conoce la opinión y necesidades de los usuarios.

**La caracterización:** Luego de conocer el tema a poner a consideración de la ciudadanía, se identifica el usuario objetivo para la ejecución del ejercicio de participación ciudadana.

**Los canales:** Es el medio a definir para poner a participación la información que defina la Entidad. Los canales de atención dispuestos por la Entidad sirven para recopilar la información del ejercicio diario de la Entidad donde permitirá tomar acciones de mejora, será incluido dentro de los indicadores del proceso de atención al ciudadano y posteriormente se publicarán socializando las acciones tomadas y los resultados con los indicadores asignados.

**Planeación participativa:** Para este proceso de interacción, se analizan las percepciones recibidas por los diferentes canales dispuestos y se deciden conjuntamente con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.

**Control estratégico:** Se debe facilitar y promover la participación ciudadana en el control a la toma de decisiones, a la implementación de programas, y manejo de recursos, así como también en otros niveles de participación como información, planeación y ejecución.

**Ejecución:** En este nivel se busca que la entidad ejecute acciones con intervención de los ciudadanos.

TI-SS-ME-001  
V:2

**Evaluación:** Realizar la evaluación de la actividad y levantar las acciones pertinentes en caso que haya lugar.

**Socialización:** En este elemento se da a conocer los resultados de la actividad a los participantes y/o al ciudadano en general, por el canal que haya dispuesto.

**Medición:** Luego de realizar el ciclo de la participación se debe gestionar el indicador (# actividades realizadas/ # de actividades programadas) \*100%.

## 8. ELEMENTOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARA TENER EN CUENTA DENTRO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Se debe tener en cuenta para la creación de los espacios de participación ciudadana el enfoque al que se direcciona, dentro de la Gestión pública, el cual tiene los siguientes componentes:

### **Necesidades o diagnóstico**

En esta fase se identifican las necesidades requeridas por los ciudadanos para garantizar sus derechos o priorizar temas, lo que conlleva a la identificación del objetivo del espacio de participación.

### **Formulación participativa**

En el caso que la Entidad vaya a expedir una resolución, acto administrativo, entre otro, en esta fase se debe incorporar a los ciudadanos dándoles a conocer con anterioridad para dar la posibilidad de dialogar, debatir y hacer las mejoras que haya lugar.

### **Ejecución o implementación participativa**

En esta fase se convoca a la ciudadanía a participar en la solución de problemas, haciendo un trabajo en conjunto entre la entidad y la sociedad para permitir la intervención de ideas y/o apoyar a la entidad en la identificación y solución de problemas.

### **Evaluación y control ciudadano**

En esta fase se invita a los ciudadanos a participan en el seguimiento, evaluación y control a la gestión a través de los canales que dispone la Entidad para tal fin.

## 9. PASOS A SEGUIR

### **PASO 1 Identificar los ciudadanos y los temas.**

**1. Preparación:**

Para este paso se debe tener en cuenta el tema de interés, el canal y el grupo de valor a quien se dirigirá el espacio para así definir el grupo de trabajo responsable del diseño e implementación de la metodología a utilizar.

**2. Identificar el tema:**

Identificar la información de interés para los grupos de valor (ejemplo: temas más consultados, temas de actualidad).

**3. Caracterización**

Definir los ciudadanos interesados en el espacio para recibir comentarios.

**4. Comparación:**

Se deben proponer mejoras basado en las experiencias anteriores.

Paso 1	Informe	
Identificar los ciudadanos y los temas	Preparación:	
	Tema:	
	Caracterización:	
	Mejoras a implementar	

### **PASO 2 Identificar los procesos potenciales de participación**

Identifique con los procesos como de apoyo, los temas en los cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones. Si el ciudadano no se ha visto muy participe, identifique los temas que pueden ser de interés para éstos y los escenarios en los que puede empezar a involucrarlos.

1. Revise con todos los procesos de la entidad, tanto misionales como de apoyo, la propuesta en los temas.
2. Definir el tema que sea de interés a la ciudadanía.

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

### **PASO 3 Definir actividades y canales**

Defina claramente las actividades que va a adelantar para integrar al ciudadano en la gestión pública e identifique si la participación hace parte de la fase de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública. Así mismo, tenga claros los canales y los medios que empleará para llevar a cabo dichas acciones y actividades.

1. Basado en la caracterización de usuarios y el tema identificado se definen los canales y actividades, previa mesa de trabajo con el equipo propuesto, basado en los pasos 1 y 2.
2. De acuerdo al canal y al usuario final, tener en cuenta los siguientes aspectos para el material o la forma de expresión:
  - Comprensible: lenguaje claro y una presentación de fácil comprensión.
  - Actualizada: refleja el comportamiento actual.
  - Oportuna: se entrega a la ciudadanía en plazos convenientes.
  - Disponible: es accesible a través de diversos medios.
  - Completa: contiene todos los datos relevantes para los ciudadanos.
3. Llevar a cabo dentro de la planeación, actividades que permitan la divulgación y el propósito de la actividad, involucrando la ciudadanía y los servidores de la Entidad.
4. Revisar los recursos disponibles para la utilización de las herramientas participativas
5. Defina el presupuesto, el personal y materiales necesarios para llevar a cabo las actividades propuestas.

#### **Para tener en cuenta dentro del espacio de rendición de cuentas:**

Los espacios físicos como foros, audiencias, mesas de trabajo, reuniones, eventos, entre otros, se podrán complementar con el uso de medios virtuales como chat, foros electrónicos, etc. Sin embargo, es importante recordar que los escenarios virtuales no sustituyen los espacios presenciales.

La participación efectiva de los ciudadanos y grupos de valor, en los escenarios de diálogo de rendición de cuentas, debe estar garantizada. Para ello, se sugiere promover ejercicios colaborativos que garanticen la evaluación ciudadana de la gestión pública y el desarrollo de propuestas de mejora.

1. Designar un equipo para desarrollar los ejercicios de diálogo.

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

2. Programar las fechas con la anticipación que amerite el espacio ya sea presenciales o virtuales, teniendo en cuenta el tiempo de la divulgación.
3. Definir las acciones para la convocatoria y difusión de información, garantizando así la participación de la ciudadanía en los espacios de diálogo programados.
4. Establecer los objetivos específicos en el desarrollo de los espacios de diálogo
5. Establecer los procedimientos que se implementarán para llevar a cabo el diálogo
6. Establecer procedimientos y responsables para atender las inquietudes formuladas en los procesos de diálogo de los ejercicios presenciales, y que no puedan ser atendidas durante el desarrollo del mismo.
7. Publicar en el sitio web de la entidad, las respuestas de todos los ejercicios de diálogo.
8. Llevar un control de los acuerdos o compromisos asumidos con los grupos de valor en el proceso de rendición de cuentas, identificando los procesos, responsables y tiempos.
9. Publicar en el sitio web las acciones que llevó a cabo la entidad, con base en el diálogo desarrollado en cada uno de los ejercicios de rendición de cuentas presencial y virtual.
10. Hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos
11. Analizar los resultados de la rendición de cuentas, incluyendo como mínimo: grupos de valor asistentes, acciones que efectuó la entidad como resultado del diálogo y retroalimentación, temas de mayor interés de los ciudadanos, entre otras.

Pasos 3	Informe del Espacio	
Definir actividades y canales	Objetivos de dialogo	
	Canal	
	Materiales	
	Actividades de divulgación	
	Responsabilidades individuales	
	Fechas y horas en cronograma	
	Sustento jurídico:	
	Espacio:	
	Actividad en evento	
	Invitados	

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

#### **PASO 4 Incluir acciones transversales**

1. Realizar sensibilizaciones dirigidas a la ciudadanía y al interior de la Entidad, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que se han habilitado para el espacio.
2. Presentar los temas más importantes que adelanta la Entidad.

#### **PASO 5 Definir recursos humanos, presupuestales y materiales**

Incluir en la actividad los grupos de trabajo para cada espacio, así como presupuesto y materiales que se requieren para el desarrollo del espacio de participación.

#### **PASO 6 Establecer metas e indicadores**

1. Establezca metas cuantitativas y/o calificativas para cada medio dispuesto de participación.
2. Formular el indicador, ya bien sea de eficiencia, resultados o aquellos que nazcan de la actividad.

Pasos 6		Informe
Establecer metas e indicadores	Indicador	
	Meta	
	Objetivo	

#### **PASO 7 Consolidar, analizar y divulgar.**

1. Establecer mecanismos y herramientas a utilizar en cada espacio para la consolidación y socializar las acciones que como entidad desarrolla para vincular y hacer partícipe a la ciudadanía en el ciclo de gestión. Así mismo, sistematice los resultados de estos espacios con el fin de que los mismos aporten, contribuyan y retroalimenten su gestión

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

2. Divulgar los resultados, el proceso desarrollado, los participantes, las acciones tomadas y logros obtenidos.

Pasos 7	Informe del Espacio	
Consolidar, analizar y divulgar	Análisis del espacio	
	Compromisos adquiridos:	
	Interacciones:	
	Mejoras a tener en cuenta:	
	Cantidad de participantes	
	Resultado de la encuesta	
	Conclusiones:	



## 10. BIBLIOGRAFIA

1. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/rendicioncuentas2018>
2. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>
3. [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/coleccionpracticaspaticipacionciudadana/fases\\_gestion.html](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/coleccionpracticaspaticipacionciudadana/fases_gestion.html)
4. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Estrategia%20de%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana.pdf>