



Informe

Plan de Participación Ciudadana

2 0 2 3

CONTENIDO

Índice de gráficos.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETIVO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023	2
2. MARCO NORMATIVO	3
3. INFORME DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2023	5
3.1. Participación en los procesos estratégicos	8
3.2. Participación en los procesos misionales	9
3.3. Participación en los procesos de apoyo	10

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados del Plan de Participación Ciudadana – 2023.	6
Tabla 2. Solicitudes recibidas (PQRSD) Vigencia 2023	11

Índice de gráficos

Gráfico 1. Caracterización de ciudadanos - grupos de valor	5
Gráfico 2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - (PQRSD) por canal de comunicación - vigencia 2023.....	13
Gráfico 3. Requerimientos recibidos a través de las redes sociales de la CGN.....	13

INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es el marco de referencia diseñado por el Gobierno nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con el MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que se oriente hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad, para generar valor público por medio de los servicios ofrecidos al ciudadano.

Para lograr lo anterior, se ha establecido una política de gestión y desempeño denominada “Participación Ciudadana en la Gestión Pública” que se encuentra integrada en el MIPG en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados. Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la participación efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación y rendición de cuentas, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

Por ello, la Contaduría General de la Nación (CGN) da cumplimiento al artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, el cual señala que “*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*”; para ello, la entidad definió y ejecutó un instrumento llamado Plan de Participación Ciudadana en el cual se recogieron las acciones desarrolladas durante la vigencia 2023, con el fin de facilitar el ejercicio de la participación ciudadana, el control social, buscando favorecer el contacto permanente con la ciudadanía y los grupos de valor de la CGN.

El presente documento realiza una descripción general de las actividades desarrolladas y los resultados alcanzados por los diferentes procesos de acuerdo con lo planeado para la vigencia 2023.

1. OBJETIVO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023

Fortalecer y mejorar la participación ciudadana en la gestión de CGN, mediante el ciclo de la gestión pública, con el propósito de garantizar los derechos y deberes de participación en los diversos niveles.

Esto, a fin de facilitar y garantizar el ejercicio del control social, la interacción y la retroalimentación con los grupos de valor sobre la información de las políticas, planes, programas y proyectos, entre otros.

2. MARCO NORMATIVO

- *Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia* “Son fines esenciales del Estado: (...) facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan (a la comunidad) y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”.
- **Artículo 32 de la Ley 489 de 1998** “Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, para ello, podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.
- **Artículo 9 de la Ley 850 de 2003** - **Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas** “Principio de Transparencia. A fin de garantizar el ejercicio de los derechos, deberes, instrumentos y procedimientos consagrados en esta ley, la gestión del Estado y de las veedurías deberán asegurar el libre acceso de todas las personas a la información y documentación relativa a las actividades de interés colectivo de conformidad con lo dispuesto en esta ley y en las normas vigentes sobre la materia”.
- **Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011** - **Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública** “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad”.

Numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 - **Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo** Reglamenta la publicación de proyectos, decretos, normas y resoluciones, para conocimiento de los ciudadanos, usuarios o grupos de

valor, quienes podrán dejar sus comentarios u observaciones en el espacio de la página web dispuesto para este fin.

- [Ley 1712 de 2014](#) - Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- [Ley estatutaria 1757 de 2015](#) - Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- [Artículo 4 de la Ley 2052 de 2020](#) "Racionalización de Trámites. Los sujetos obligados en los términos de la presente ley deberán revisar, cada seis (6) meses, que los trámites cumplan con los lineamientos y criterios fijados por la Política de Racionalización de Trámites y demás normas que regulen la materia. Así mismo deberán elaborar anualmente la estrategia de racionalización de trámites, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 o las disposiciones que lo desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen."
- [Artículo 1 del Decreto 230 de 2021](#) - Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas "Créase y organícese el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (SNRdC), con el fin de coordinar las actividades estatales y de los particulares, relacionadas con la rendición de cuentas".
- [Artículo 31 de la Ley 2195 de 2022](#) - **Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción** "PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN EL SECTOR PÚBLICO. Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedara así: artículo 73. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad".

3. INFORME DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2023

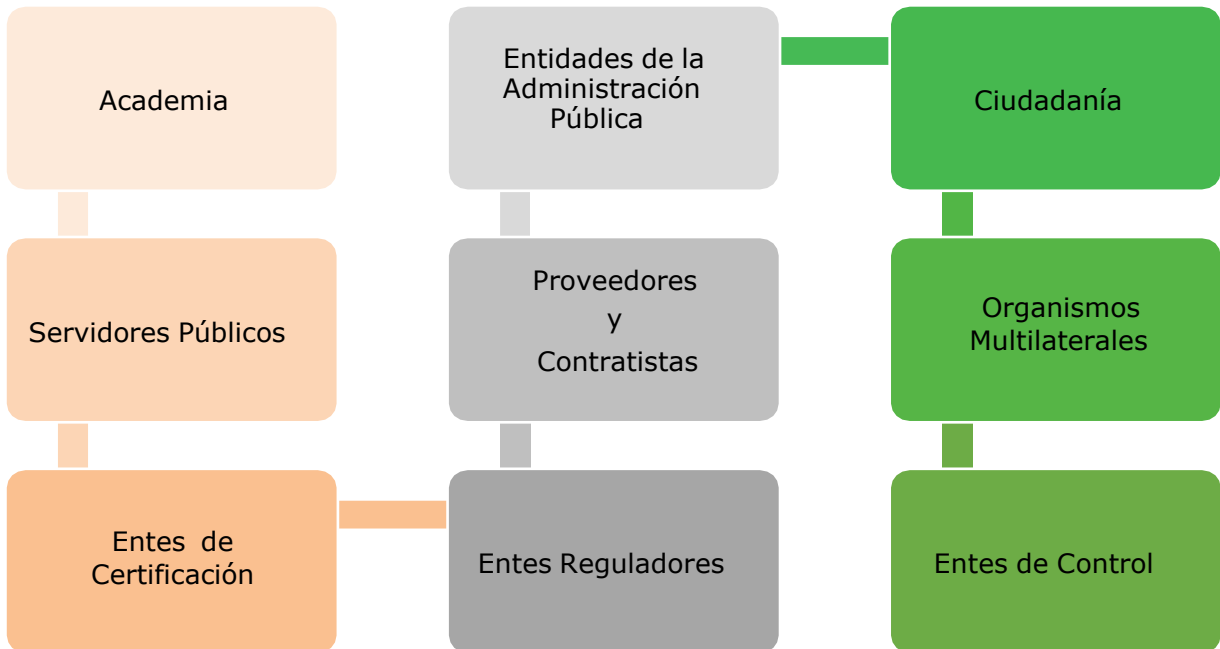
El Plan de Participación Ciudadana es un instrumento a través del cual los diferentes procesos que integran la Contaduría General de la Nación registran las acciones de participación debidamente planificadas para la vigencia, identificando la fase del ciclo de la gestión a la cual le apunta la actividad, el objetivo, el canal o medio de participación, el grupo de valor a los que va dirigida, la fecha prevista para la realización y el responsable dentro de la entidad.

Las dependencias son las encargadas de la ejecución o desarrollo de las actividades de participación definidas en el plan y, por lo tanto, las responsables de realizar la convocatoria a los grupos de valor identificados, a través de los medios o canales definidos a fin de asegurar la participación.

De otra parte, el Equipo de Trabajo de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Servicio al Ciudadano-Partes Interesadas y/o Grupos de Valor hace un seguimiento semestral al Plan de Participación Ciudadana según lo enunciado en el literal (e) del artículo 30 de la Resolución 193 de 2019 expedida por la CGN, con el fin de garantizar y mejorar los espacios de la participación ciudadana.

La CGN cuenta con nueve grupos de valor, los cuales se identifican en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Caracterización de ciudadanos - grupos de valor



Fuente: Fichas de Caracterización – Grupos de Valor de la CGN Vigencia 2023

Con los grupos de valor enunciados en el gráfico 1, durante la vigencia 2023, la CGN llevó a cabo todas sus actividades de participación ciudadana programadas periódicamente por los procesos misionales, de apoyo y estratégicos.

De acuerdo con lo anterior, la CGN diseñó, conservó y mejoró los espacios que garantizaron la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública, a saber: diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.

En la siguiente tabla se presenta la participación ciudadana y el porcentaje de cumplimiento de los procesos de la CGN que interactuaron con los grupos de valor y ciudadanía en general.

En el caso de los procesos misionales, el porcentaje de participación fue del 10,56%; en los procesos estratégicos, fue del 11,75 % y en los procesos de apoyo, fue del 77.69%.

Tabla 1. Resultados del Plan de Participación Ciudadana – 2023.

Procesos	Participación actividad	% Participación
----------	-------------------------	-----------------

		ciudadana	
Estratégicos	Planeación Integral	654	0,03 %
	Comunicación Pública	221.554	11,67 %
Misionales	Normalización y Culturización Contable	169.789	8,95 %
	Centralización de la Información	16.947	0,89 %
	Consolidación de la Información	13.647	0,72 %
Apoyo	Gestión TIC'S	1.474.291	77,68 %
	Gestión Jurídica	96	0,01 %
Secretaría General (PQRSD)	Secretaría General	909	0,05 %

Fuente: Plan de Participación Ciudadana vigencia 2023 – Contaduría General de la Nación.

Debe señalarse que dicha participación se llevó a cabo a través de la ejecución de diferentes actividades, tales como: publicaciones de proyectos de resolución para comentarios, emisión de conceptos y solución de consultas sobre el Régimen Contable Público, capacitaciones, suministro de información, mesas de trabajo de asistencia y apoyo técnico, interacción a través de las redes sociales, divulgación de informes, atención a los derechos de petición y consultas, audiencia pública de rendición de cuentas y foro virtual, entre otros.

El canal más usado por los grupos de valor para interactuar con la CGN fue el canal virtual, a través del cual participaron 1.863.851 usuarios; esta participación se realizó a través de las redes sociales, página web, intranet, correo electrónico, chat, Google Meet y la aplicación móvil. Por otra parte, la participación a través del canal telefónico fue de 16.795 ciudadanos y la participación presencial fue de 17.241 personas.

3.1. Participación en los procesos estratégicos

En la tabla 1. se observa que los procesos estratégicos desarrollaron actividades a través de las cuales se logró contar con 222.208 participantes; así mismo, se puede identificar que el proceso de Comunicación Pública tuvo la mayor participación ciudadana durante la vigencia 2023, con una intervención de 221.554 participaciones, lo que equivale al 11,67 % del total.

Debe señalarse que la interacción realizada mediante la encuesta de percepción sobre Información y comunicación interna fue dirigida a los servidores públicos y contratistas de la CGN. Por su parte, la encuesta de percepción sobre Información y comunicación externa y las demás acciones participativas, como capacitaciones, divulgaciones, asistencia técnica e interacción a través de las redes sociales, fueron realizadas a todos los grupos de valor de la CGN.

Se observa que el proceso de Planeación Integral contó con la participación ciudadana de 654 participantes, lo que corresponde al 0,03%, quienes participaron mediante actividades, tales como: encuesta - sondeo de temas para la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2022, encuesta satisfacción al ciudadano y concurso interno rendición de cuentas, esta última actividad fue dirigida a los servidores públicos y contratistas de la CGN. De acuerdo con la acción participativa de los procesos estratégicos, los niveles de participación más concurrentes fueron los correspondientes a consulta y control y evaluación.

Las acciones de participación de los procesos de Comunicación Pública y Planeación Integral se orientaron a la generación de valor en la gestión de la alta dirección.

Comunicación Pública a través de la coordinación de capacitación, divulgación y asistencia técnica, y de la medición correspondiente a la percepción de todos los grupos de valor sobre el grado en el que la CGN logra vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones internas realizadas por todos los niveles y procesos de la organización, a través de la comunicación externa e

interna, para generar una percepción positiva y confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

Planeación Integral a través de la gestión de actividades que le permiten a la CGN conocer los temas de interés para la audiencia pública de rendición de cuentas, y de la medición correspondiente al nivel de satisfacción con los servicios y productos que ofrece la entidad.

En general, la participación de los procesos estratégicos con los grupos de valor se llevó a cabo mediante el canal presencial y el canal virtual a través de las redes sociales, correo electrónico, página web e intranet.

3.2. Participación en los procesos misionales

Frente a la interacción de los procesos misionales, se evidencia una participación total de 200.383 interacciones.

En primer lugar, se encuentra el proceso de Normalización y Culturización Contable que registra la mayor participación durante esta vigencia con un total de 169.789 participantes, lo que representa el 8,95 % del total de intervención ciudadana.

La interacción por parte de este proceso se realizó a través de las publicaciones de proyectos de resolución para comentarios, emisiones de conceptos solución de consultas, consultas al RCP y capacitación sobre la regulación contable pública. Esta acción participativa fue dirigida a todos los grupos de valor de la Contaduría General de la Nación.

En segundo lugar, se encuentra el proceso de Centralización de la Información que contó con 16.947 usuarios que participaron en capacitaciones, mesas de trabajo, asistencias y apoyo técnico, entre otras actividades que realizó el proceso durante la vigencia 2023.

En tercer lugar, se encuentra el proceso de Consolidación de la Información con una participación ciudadana de 13.647 participantes, lo cual corresponde al 0,72 %, las actividades formuladas para garantizar la participación a través de diferentes informes como de situación financiera y resultados consolidados de los niveles nacional y territorial y del sector público- Balance General de la Nación vigencia 2022, Informes de Evaluación de Control Interno Contable de la Nación e Informe del Boletín de Deudores Morosos del Estado BDME, entre otros. Estas actividades fueron dirigidas a todos los grupos de valor de la CGN.

Los niveles de participación utilizados por parte de los procesos misionales fueron: nivel de formulación participativa, consulta y ejecución.

3.3. Participación en los procesos de apoyo

Para los procesos de apoyo, la participación total fue de 1.474.387 interacciones siendo la más representativa la del proceso de Gestión TIC'S con una intervención de 1.474.291, lo que equivale al 77,68 % del total de interacciones.

Las actividades que permiten la participación ciudadana relacionada con el proceso TICs fueron: brindar información y servicios (APP Contaduría General), brindar información y consultas (APP BDME), brindar información y consulta en el sistema de información CHIP, y gestionar solicitudes de soporte técnico a través de la Plataforma GLPI, para atención de soporte técnico de servicios de TI y del aplicativo misional – CHIP. Así mismo, los canales dispuestos para facilitar la participación fueron: aplicación móvil CGN (APP), aplicación móvil BDME (APP), aplicativo CHIP, Correo electrónico y el canal telefónico

Por otra parte, para el proceso de Gestión Jurídica la participación ciudadana fue de 96 participantes, lo cual corresponde al 0,01 %. La interacción realizada fue dirigida a las entidades de la administración pública y ciudadanía en general, atendiendo derechos de petición y tutelas y realizando representaciones judiciales y extrajudiciales en nombre de la CGN.

De acuerdo con la acción participativa de los procesos de apoyo, los niveles de participación fueron ejecución o implementación participativa y consulta.

De esta participación de los procesos de apoyo con los grupos de valor, se obtuvo el resultado de garantizar que la información fuera veraz y actualizada, analizar y responder a cada uno de los derechos de petición y tutelas dentro de los términos legales, contestar y presentar demandas etc.

Dicha participación de los procesos de apoyo con los grupos de valor se realizó mediante el canal virtual, a través del correo electrónico, aplicación móvil (app), chat y página web.

Frente al tema de la participación ciudadana a través de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se registró una participación del 0,05 % con los grupos de valor.

Durante la vigencia 2023 se recibieron 909 solicitudes clasificadas como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Solicitudes recibidas (PQRSD) vigencia 2023

Modalidad	Solicitudes recibidas primer semestre	Solicitudes recibidas segundo semestre	Total, solicitudes recibidas	%participación
Peticiones	366	403	769	84,60 %
Consultas	41	27	68	7,48 %
Denuncias	11	11	22	2,42 %
Quejas	18	13	31	3,41 %
Reclamos	5	4	9	0,99 %
Sugerencias	1	9	10	1,10 %
Total	442	467	909	100,00 %

Fuente: Informe de PQRSD 2023 – Contaduría General de la Nación

Como se puede observar en la tabla 2, de las 909 solicitudes recibidas durante la vigencia 2023, la modalidad más utilizada por los grupos de valor fueron las peticiones con una participación de 84,60 %, lo que equivale a 769 solicitudes. En segundo lugar, se encuentran las consultas con un porcentaje de participación del 7,48 %, que equivale a 68 consultas; y en tercer lugar se recibieron el 3,41 % de quejas; lo demás corresponde a denuncias, reclamos, y las sugerencias.

Tabla 3. PQRSD consolidadas por áreas - vigencia 2023

Responsables	Solicitudes primer semestre	Solicitudes segundo semestre	Total, solicitudes	% participación
Despacho del Contador	1	0	1	0,11 %
Secretaría General	346	403	749	82,40 %
Subcontaduría de Consolidación de la Información	34	22	56	6,16 %
Subcontaduría General y de Investigación	26	18	44	4,84 %
Subcontaduría Centralización de la Información	22	14	36	3,96 %
GIT de Servicios Generales, Administrativos y Financieros	3	3	6	0,66 %
GIT de Talento Humano y Prestaciones Sociales	6	3	9	0,99 %

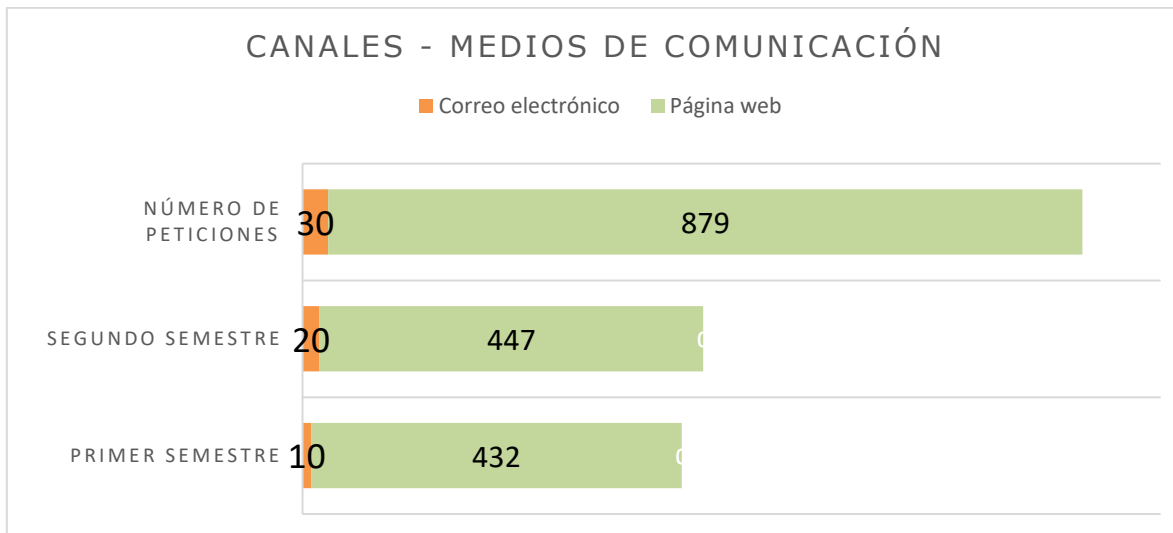
Responsables	Solicitudes primer semestre	Solicitudes segundo semestre	Total, solicitudes	% participación
GIT de Apoyo Informático	1	1	2	0,22 %
GIT jurídica	3	3	6	0,66 %
Total, de PQRSD recibidas	442	467	909	100 %

Fuente: Estadísticas y Análisis PQRSD – Contaduría General de la Nación

Como se evidencia en la tabla anterior, la Secretaría General atendió 749 solicitudes recibidas, siendo el área en la Contaduría General de la Nación que más PQRSD recibió, con un porcentaje del 82,40 % del total de las solicitudes recibidas.

A continuación, se presentan los canales de atención que los grupos de valor utilizaron para interponer sus PQRSD.

Gráfico 2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - (PQRSD) por canal de comunicación - vigencia 2023



Fuente: Estadísticas y Análisis PQRSD – Contaduría General de la Nación.

En el gráfico No. 2 podemos observar que el medio o canal de comunicación más utilizado por los grupos de valor para realizar sus PQRSD fue la página web, a través de la cual se recibieron 872 solicitudes. El siguiente canal más utilizado fue el correo electrónico, a través del cual se recibieron 30 solicitudes. En contraste, el medio telefónico y las redes sociales no reportaron ninguna PQRSD para esta vigencia.

Otro mecanismo de participación ciudadana es el de rendición de cuentas, con la cual se da cumplimiento al documento CONPES 3654 de 2010 y al Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC). La rendición de cuentas permite dar a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos o los grupos de valor con los que cuenta la entidad, con el fin de presentar sus logros y establecer acciones de mejora conforme a las necesidades de la sociedad y la entidad.

Dando cumplimiento a este mandato constitucional y a los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia; se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022 como espacio de diálogo ciudadano, de manera transparente, promocionando y protegiendo el derecho a la participación democrática.

Con el fin de promover la participación ciudadana en la contaduría General de la Nación en el proceso de Rendición de Cuentas a que hace mención el Documento CONPES 3654 de 2010, en el lapso de tiempo comprendido entre el 24 de julio de 2023 y el 14 de agosto de 2023, se hizo llegar mediante publicación en la

página web de la CGN y correo electrónico masivo la encuesta “Temas de interés para la rendición de cuentas vigencia 2022”. Esta encuesta se dirigió los grupos de valor de la CGN y ciudadanía en general, en este ejercicio se obtuvo respuesta por parte de 302 personas.

Con antelación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se llevó a cabo el Foro Virtual de Rendición de Cuentas el día 15 de agosto de 2023, donde hubo una participación a través de las redes sociales de 138 participantes.

El diálogo de Rendición de Cuentas se realizó de manera virtual el día 05 de septiembre de 2023, vía Streaming a través de los canales oficiales de la entidad de YouTube, X y Facebook, hubo una participación de 161 personas.

Cabe resaltar, que el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno realizó una evaluación y monitoreo del cumplimiento de los objetivos con los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y, a través de dicha evaluación, se identificaron las debilidades, retos u oportunidades para formular, implementar y divulgar las acciones de mejora.

Para la Rendición de Cuentas vigencia 2022, la Contaduría General de la Nación planteó los siguientes entregables que la respaldaron y sirvieron de fuente para su planeación, ejecución y seguimiento:

- Informe de Gestión Vigencia 2022
- Cronograma de la Rendición de Cuentas
- Tarjeta de invitación
- Video de invitación
- Estrategia de la Rendición de Cuentas
- Análisis sondeo de temas para la Audiencia Pública.
- Informe de la Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2022
- Presentación de Rendición de Cuentas
- Respuestas a las preguntas realizadas en la Rendición de Cuentas
- Plan de mejoramiento.

Adicionalmente, la CGN dio cumplimiento al literal f) del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, incluyendo dentro del proceso de rendición de cuentas las “Respuestas escritas y en el término quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y publicación en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades”.

Finalmente, para conocer más información sobre cada uno de los entregables previamente enunciados referentes a la Rendición de Cuentas, puede ingresar al siguiente enlace: <https://www.contaduria.gov.co/rendicion-de-cuentas>. Allí se podrá ampliar la información sobre los documentos relacionados con la rendición de cuentas de la CGN, dando cumplimiento a la vigilancia de los avances y los resultados de la gestión pública y de las políticas, planes, programas, proyectos, servicios o productos de la entidad.



SC-
7328-1



SA-CER
366516



OS - CER
366518



OS-CER
660642