


CÓDIGO: PR-GR	PROCEDIMIENTO	
VERSION: 0		
FECHA: 31/Marzo/2016		
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS PARAFISCALES DE CEREALES Y LEGUMINOSAS		

1. OBJETO.

Crear espacios de participación ciudadana a través de instrumentos y mecanismos de participación, que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas en relación a la gestión de los Fondos de Fomento de Cereales y Leguminosas administrados por FENALCE.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para los Fondos parafiscales administrados por FENALCE.

Este procedimiento inicia con la identificación de espacios y diseño de instrumentos y mecanismo de participación ciudadana y finaliza con publicación de resultados de los informes de gestión de los Fondos Parafiscales.

3. RESPONSABLE.

Es responsabilidad de los procesos misionales Administración de Fondos y Programas y Proyectos, diseñar los mecanismos de participación.

Es responsabilidad de la Administración identificar los actores y partes interesadas que participan en la participación ciudadana.

4. DEFINICIONES.

Mecanismo o instancia de participación: se llama instancia de participación a un mecanismo establecido orgánicamente en la institucionalidad pública, que se ofrece como un espacio generado y regulado oficialmente para la participación de representantes de la ciudadanía o de diversos sectores en la gestión pública. Estos pueden tener una vigencia indefinida o ser constituidos para una tarea precisa en un plazo determinado. Ejemplo: Presupuesto participativo, etc.

Participación ciudadana: entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole (Decreto 503 de 201, Art. 2).

5. GENERALIDADES.

- La participación es un proceso "en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses, intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de la organización social y política".

- La participación ciudadana es ejercida por todos nosotros, porque somos poseedores de derechos y deberes, que actuamos en función de unos intereses sociales generales (Educación, salud, vivienda, medio ambiente, etc.), o colectivos (asociaciones de consumidores, gremios, sindicatos, etc.). Este tipo de

participación, aunque no tenga vinculación directa con los partidos políticos, sí tiene que ver mucho con el Estado, cuando se trata de una intervención en el campo de lo público, es decir, en asuntos de interés general y del bien común.

- La participación ciudadana como control social. Todo ciudadano tiene el derecho y el deber de hacer Control Social, el cual permite prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.
- Todos somos sujetos de la participación como personas que hacen uso de mecanismos formales y no formales para intervenir en la formulación de políticas públicas. Es decir, somos los protagonistas de la participación ciudadana como miembros de distintas instancias.
- Existen dos categorías de agentes participativos: 1) los que actúan como representantes de sectores específicos, tales como las Juntas Administradoras Locales, los Concejos Municipales, entre otros. Y 2) los ciudadanos y ciudadanas que directamente intervienen en escenarios públicos para informarse, opinar, presentar iniciativas, fiscalizar la gestión pública o tomar decisiones. En este caso se trata de participación directa, como por ejemplo: foros, audiencias públicas, etc.

5.1 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Los mecanismos de participación ciudadana están constituidos como las herramientas de indispensable valor jurídico para ejercer el control. Algunos con los que contamos son:

1. Derecho de Petición.

Es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que faculta a toda persona para presentar peticiones respetuosas solicitudes a las autoridades, ya sea por motivo de interés general o particular con el objetivo obtener pronta resolución o respuesta. A través de él se puede pedir el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recurso, etc., el cual no requiere ser invocado como tal y tampoco de un abogado, en la mayoría de los casos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito.

Los Derechos de petición son recibidos y radicados en la recepción de la Federación y dirigidos al Asesor Jurídico para su respuesta oportuna, en los plazos que estipula la ley.

2. Queja

Es la manifestación de inconformidad expresada por un Agricultor o beneficiario de proyectos, respecto de un servicio o producto ofrecido relacionado con los Fondos Parafiscales.

Se puede interponer una queja a través del sitio web <http://www.fenalce.org/nueva/pg.php?pa=3>, diligenciando nombres, apellidos, cédula de ciudadanía, correo de contacto y los hechos que fundamentan la misma. Igualmente se puede remitir el correspondiente escrito por correo postal, correo electrónico o por fax.

La Federación atiende las reclamaciones que se presentan respecto del servicio prestado por la entidad o sus funcionarios, ya sea en forma personal, telefónica, escrita o a través del sitio Web o del correo electrónico. Las quejas y reclamaciones son analizadas y tramitadas de conformidad con el Procedimiento de Quejas y Reclamos de la Federación.

Los ciudadanos pueden obtener información telefónica sobre el trámite dado a su reclamación, más no sobre el contenido de las decisiones si éstas han dado lugar a actuaciones disciplinarias, dado que según el artículo 95 de la Ley 734 de 2002, ésta es reservada hasta cuando se formule el pliego de cargos.

3. Consulta.

Es el derecho que tiene toda persona a obtener de los Fondos de Fomento una orientación, una opinión en relación con las materias a su cargo, las cuales se pueden realizar a través del sitio Web, fax, correo electrónico, correo postal y teléfono. Para consultas complejas se debe suministrar nombres, correo de contacto y la información que solicita. El plazo máximo para responderlas es de 30 días hábiles siguientes a su recepción.

4. Petición.

Es el derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Federación un determinado actuar o proceder que afecta los intereses de la comunidad o colectividad. Se atienden en 15 días hábiles siguientes a su recepción. Las peticiones son analizadas y tramitadas de conformidad con el Procedimiento de Quejas y Reclamos de la Federación.

5. Solicitud de Información.

Es el derecho que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información sobre la acción de la Federación en relación a los fondos parafiscales, y a que se le expida copia de documentos relacionados con los Fondos Parafiscales. Debe atenderse el fondo del asunto positiva o negativamente, dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Los plazos mencionados para atender las modalidades del derecho de petición pueden ser prorrogados, sin que ninguno supere el doble del inicialmente conferido por la Ley 1437 de 2011; también pueden ser interrumpidos.

Cabe precisar que los plazos mencionados para atender las modalidades del derecho de petición pueden ser prorrogados. Sin que ninguno supere el doble del inicialmente conferido por la Ley 1437 de 2011, y también pueden ser interrumpidos.

6. Otros mecanismos:

Existen la Acción de Cumplimiento y la Acción de Tutela como mecanismos a utilizar en caso de que se consideren vulnerados los derechos. La Acción de Cumplimiento está reglamentada en la Ley 393 de 1997 y la Acción de Tutela en el Decreto 2591 de 1991 y otras normas.

5.2 ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

Con el fin de establecer un contacto estrecho y directo con beneficiarios de los programas y proyectos desarrollados con recursos de los fondos parafiscales y ciudadanos en general, la Federación tiene dispuestos los siguientes canales y mecanismos para la participación ciudadana:

- **Sitio web Ley de Transparencia:** http://fenalce.org/web/ley_de_transparencia.php: en el que se fomenta la participación ciudadana a través del acceso a información relacionada con la planeación y ejecución de programas y proyectos y la administración de fondos parafiscales para cada vigencia, buzón de contacto (contactenos), consultas virtuales a través del link Solicitud de quejas y reclamos.
- **Teléfono fijo**, a través del cual se tiene dispuesto para que ciudadanos y partes interesadas puedan contactar a los funcionarios de los Fondos Parafiscales.

A través del Link: Horarios de atención al público y ubicación de sedes y áreas 2016.

- **Centro de Contacto**, el control de las comunicaciones se maneja desde el nivel central a través de la tecnología Voz IP, la cual permite manejar un número único nacional y direccionar las llamadas a nivel nacional desde la sede central.
- **Fax** para ciudadanos y partes interesadas que prefieran usar este canal.
- **Correo electrónico** dispuesto para ciudadanos, proveedores y entidades vigiladas. Disponibles en el link: Horarios de atención al público y ubicación de sedes y áreas 2016.
- **Facebook/Twitter** para ciudadanos y partes interesadas.
- **Punto de Contacto**, oficinas regionales ubicadas en la sede central y regionales FENALCE.

6. DESARROLLO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN / NOTAS	RESPONSABLE	REGISTRO
Identificar espacios de participación ciudadana para la entidad.	Identificar temáticas asociadas a la gestión de los fondos parafiscales que requieran ejercicios de participación ciudadana.	Asistente de proyectos.	Modulo Ley de Transparencia.
Identificar los mecanismos para la participación ciudadana.	Identificar instrumentos y mecanismos de participación ciudadana e identificación de las necesidades de las partes interesadas.	Asistente de proyectos.	Procedimiento Participación Ciudadana.
Análisis de las necesidades de los beneficiarios y partes interesadas en programas y proyectos.	Consolidar las necesidades identificadas a través de los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	Asistente de proyectos.	Resultados de encuestas de satisfacción publicados vía Web / Ley Modulo de Transparencia.
Diseñar programas y proyectos que atiendan las necesidades de las partes interesadas.	Diseñar programas y proyectos que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Dirección Técnica de proyectos.	Informes de gestión Modulo Ley de Transparencia.
Difundir los programas y proyectos de los fondos de fomento.	Publicar resultados de proyectos e informes de gestión a través del Modulo Ley de Transparencia.	Asistente de proyectos.	Informes de gestión Modulo Ley de Transparencia.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Decreto 0103 del 20 enero de 2015 2015.
- ✓ Decreto 1081 de mayo 26 de 2015 2015.
- ✓ Ley 1716 del 6 de marzo de 2014 2014.

8. REGISTROS

- ✓ **Modulo Ley de Transparencia/**
http://fenalce.org/web/ley_de_transparencia.php
- ✓ Formulario web Quejas y Reclamos: <http://www.fenalce.org/nueva/pg.php?pa=3>
- ✓ [FR-MQ-012 Registro de Queja, Reclamo y Sugerencia](#)
- ✓ Horarios de atención al público y ubicación de sedes y áreas 2016.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
-		

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Deiby José Petro Ortíz Cargo: Director de Proyectos Fecha: 31/03/2016	Nombre: Mónica Sierra Cargo: Asistente de Proyectos Fecha: 31/03/2016	Nombre: Henry Vanegas Cargo: Gerente General Fecha: 31/03/2016