

## PLAN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN VIGENCIA 2016 INTRODUCCIÓN

La Contraloría Departamental del Tolima, a través del Plan Estratégico definido para el cuatrienio 2016 – 2019, plantea como objetivo institucional afianzar los mecanismos de participación para el control social. Para ello, determina como estrategias ampliar la cobertura de capacitación, fortalecer los espacios de comunicación y optimizar los espacios de participación. Todo ellos, dirigido a los diferentes actores sociales sujetos de control la comunidad en general, lo que permitirá resultados eficientes en materia de Control Fiscal.

Por lo anterior, La Contraloría Departamental del Tolima, a través de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana (DTPC), ejecuta políticas, estrategias y acciones necesarias para cumplir el deber misional de la Entidad y garantizar la promoción del control fiscal participativo, entendido éste como la concurrencia de las experiencias, los conocimientos y los métodos del control ciudadano y el control fiscal.

De esta manera, se brindan herramientas suficientes y efectivas que conllevan a unas Entidades Públicas orientadas en su obrar con respeto a la ley, unos veedores ciudadanos enterados, formados y comunicando las labores de control social, ciudadanos satisfechos por la buena ejecución de los recursos públicos y funcionarios de esta Entidad cumpliendo con las labores en las cuales han sido encomendados.

La Dirección Técnica de Participación Ciudadana, ha definido tres procesos que orientan su proceder y que permiten que lo anteriormente descrito se cumpla.

1. Gestión de denuncias y PQRS. Que tiene por objetivo: *Establecer los parámetros y criterios para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las denuncias, derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias que realizan la ciudadanía y los sujetos de control a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana establecidos por Ley.*
2. Gestión con los ciudadanos. Cuyo objetivo es: *Determinar las acciones necesarias para el desarrollo de la promoción y divulgación de la participación ciudadana, procurando la formación de la comunidad y de los veedores ciudadanos sobre los diferentes mecanismos para el ejercicio del control social a la gestión pública, en cumplimiento de la razón de ser institucional de la Contraloría Departamental del Tolima.*
3. Medición de la satisfacción del cliente con el siguiente objetivo: *Determinar los parámetros para la recolección, tabulación y análisis de la información relacionada con la medición de la percepción de la satisfacción del cliente de la Contraloría Departamental del Tolima, con relación al cumplimiento de los requisitos y a los productos y/o servicios que se generan.*



CONTRALORÍA  
DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

## OBJETIVO

Identificar, definir, implementar y ejecutar políticas, estrategias y actividades que promuevan la participación ciudadana, a través de acciones en las que confluyan todos los actores intervinientes (sujetos de control, veedores y comunidad en general) para armonizar el actuar del control fiscal de manera participativa, propositiva, con fundamentos de hecho y respetuosa por la dignidad humana.

## POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Dirección Técnica de Participación Ciudadana, orienta su proceder con fundamento en las siguientes políticas:

1. Medios efectivos de comunicación con los que convergen la Entidad, los sujetos de control, los veedores y la comunidad en general. Esto se llevará a cabo, con la ejecución de los procedimientos de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana definidos en la recepción, análisis, atención e información, que brinda a los ciudadanos respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, (PQRSDF) que ellos realicen ante la DTPC.
2. El conocimiento intelectual y la experiencia como consejeros en el desarrollo de las acciones de Control Fiscal. Si las personas tienen acceso al conocimiento y son acompañadas en la ejecución de sus labores, los beneficios se verán reflejados en mejores condiciones de bienestar. Las personas se sienten satisfechas por la buena ejecución de los recursos económicos. Para ello el proceso de formación y capacitación en todos los escenarios del control fiscal (sujetos de control, veedores y comunidad en general).
3. Comunidades activas y ciudadanos controlando los recursos públicos. La promoción de la participación ciudadana se evidencia a través de los espacios y mecanismos que se brinden tanto a los ciudadanos como a los sujetos de control para demostrar sus opiniones respecto al control fiscal y los aciertos y desaciertos definidos por cada actor. Dentro de los espacios se encuentran audiencias públicas, audiencias temáticas, visitas institucionales y foros. Los mecanismos son las distintas vías de acceso tanto presenciales como digitales con que se cuenta para dar a conocer la opinión.





**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

## **ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La Dirección Técnica de Participación Ciudadana, para lograr los resultados propuestos define las siguientes estrategias:

### **1. DE COMUNICACIÓN**

- ✓ Plan de medios "Contraloría al día": Espacios de divulgación, en el que periódicamente se difunda las acciones de la Entidad, a través de medios online y radiales.
- ✓ El Control Fiscal de cara a la comunidad "Si una denuncia quieres reportar a la Contraloría Departamental debes llamar" (stand para recepcionar denuncias en un sitio diferente al de la realización de la audiencia)
  - Asesorías en participación ciudadana
  - Nociones de manejo de los mecanismos de participación digitales
  - Llevar el buzón de sugerencias

Lo anterior se llevará a cabo, con actividades como: Programa radial, comunicados de prensa, publicaciones en medios electrónicos, material informativo y publicitario en los municipios, videos institucionales (temas de interés sujetos de control, veedores) ruedas de prensa.

### **2. DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN**

- ✓ Aprendo y actúo con decisión: Procesos formativos orientados a sujetos de control, veedores y comunidad en general, definidos previa consulta a los mencionados actores.
- ✓ Escuela de líderes: Se identifica a los veedores y contralores estudiantiles que demuestren las acciones más efectivas en control fiscal para ser tenidos en cuenta en procesos formativos de nivel avanzado, en alianza con la academia en temas de interés.

Las actividades programadas son: Capacitación (teórico práctico) a sujetos de control, veedores y comunidad en general.





CONTRALORÍA  
DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

### 3. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- ✓ En contacto con el contralor: Cita en el despacho del Contralor, programada con anticipación de parte de una comisión de un municipio. Allí, serán atendidas las solicitudes ciudadanas, directamente por el Señor Contralor en compañía de los líderes de proceso que el estime conveniente.
- ✓ Control Social Participativo (universitarios: "estudiante. Yo controlo") Los estudiantes conformarán veedurías para garantizar el ejercicio del control social, con acompañamiento del Ente de Control Departamental con el fin de coadyuvar en la vigilancia de los recursos públicos del orden departamental.
- ✓ Rendición de cuentas: Espacio público en el que se da a conocer los avances en la gestión dentro de un periodo determinado. Para la vigencia 2016 se propone una rendición de cuentas a la Asamblea para el mes de junio y una rendición de cuentas de interés general a la comunidad en el mes de julio.
- ✓ "Ciudadanía Activa" Se brindarán los mecanismos y espacios de participación necesarios y efectivos, tendientes a brindar a los ciudadanos la satisfacción de ser escuchados y que sus requerimientos sean atendidos.

Esta estrategia se logrará con actividades como: Encuentro departamental de veedores, encuentro departamental de contralores estudiantiles, encuestas de satisfacción al ciudadano, recepción y trámite de las PQRSDF presentadas por los ciudadanos, audiencias públicas, audiencias temáticas, visitas institucionales, integrar la red departamental de veedurías.

### ESPACIOS ALTERNATIVOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se promueven los espacios alternativos de participación ciudadana, teniendo en cuenta las políticas de Gobierno en línea en la interacción de la comunidad virtual y el Ente de Control por medio de las páginas web, la cual será reorganizada de acuerdo a las tendencias actuales de la Tic's.



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONTROL FISCAL "SICOF"**

La Contraloría Departamental del Tolima implementará medios de promoción y divulgación del aplicativo **SICOF** Sistema de Información de Control Fiscal como una herramienta de información y participación al Ciudadano, el cual estará integrado por los procesos misionales a través de los módulos de Participación Ciudadana, Control Fiscal y Responsabilidad Fiscal.

### **MECANISMO DE PARTICIPACION CIUDADANA**

Los mecanismos de Participación que ofrece la Contraloría Departamental del Tolima están habilitados durante todo el año, excepcionado las Audiencias Públicas y las Capacitaciones las cuales se realizan conforme a la Agenda del Señor Contralor.

<b>FORMA DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>PETICIÓN</b>	Es una solicitud presentada en forma respetuosa verbal o escrita ante un público, con el servidor público, con el fin de obtener pronta solución sobre la misma.
<b>QUEJA</b>	Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el propósito de corregir o adoptar las medidas correspondientes.
<b>RECLAMO</b>	Es una solicitud que manifiesta la inconformidad del usuario por una actuación administrativa de la entidad, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.
<b>SUGERENCIA</b>	Es una manifestación orientada al mejoramiento del servicio prestado por la Entidad.



CONTRALORÍA  
DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

<b>DENUNCIA</b>	Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadana da aviso o notificación, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.
<b>ANONIMO</b>	Es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa haciendo uso del Derecho a proteger su identidad.
<b>PAGINA WEB</b>	Espacio virtual mediante el cual la entidad ofrece información permanente y actualizada sobre sus operaciones.
<b>AUDIENCIAS PUBLICAS</b>	Es un espacio de encuentro de las autoridades públicas ciudadanía y sus organizaciones sociales para conocer y deliberar sobre asuntos de interés colectivo o sobre actuaciones oficiales en temas específicos.
<b>BUZÓN DE SUGERENCIAS</b>	Elemento ubicado en La Secretaría General de Contraloría Departamental del Tolima y destinado a recepcionar en forma física las PQRSF de os ciudadanos. Además del buzón mencionado el cual está disponible de manera permanente se contará con un buzón portátil el cual se dispondrá a la ciudadanía en las visitas que se realicen a los municipios.



CONTRALORÍA  
DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

### CÓMO CONTACTAR A LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	Atención al cliente	Ventanilla Única calle 11 frente al Hotel Ambalá. O en piso 7 de la Gobernación del Tolima-Dirección de Participación Ciudadana.	Lunes a Jueves 7:30 am a 12.00 pm 2:00 pm a 6:30 pm Los viernes de 7:00 am a 3:00 pm
TELEFONICO	Atención Telefónica	2611167-2611169	
ELECTRONICO	Correo electrónico	dtpciudadana@contraloriatolima.gov.co	
	Página Web	www.contraloriatolima.gov.co	
	Facebook	Contraloría Departamental del Tolima	
	Twitter	Contraloriatolima@Controltolima	
	Fanpage	Contraloría Departamental del Tolima	

Proyectó: Luis Orlando Pacheco Yepes  
Director Técnico de Participación Ciudadana

**EDILBERTO PAVA CEBALLOS**  
Contralor Departamental