

RESOLUCIÓN No. 030

22 ENE 2018

"Por medio de la cual se adopta el Plan de Promoción y Divulgación de Participación Ciudadana de la Contraloría Departamental del Tolima para la vigencia 2018".

**EL CONTRALOR DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA**, en uso de sus atribuciones Constitucionales y Legales, y

### CONSIDERANDO

Que el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia establece: "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".

Que mediante la Ley 136 de 1994, Art. 167, considera la Participación comunitaria en los organismos de control, los cuales vincularán a la comunidad en la realización de su gestión fiscal sobre el desarrollo de los planes, programas y actividades que realice la Entidad, para que ella, a través de los ciudadanos y de los organismos de participación comunitaria, pueda garantizar que la función del Estado esté orientada a buscar beneficios de interés común y que sus contribuciones estén siendo dirigidas en búsqueda de beneficio social.

Que igualmente la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, "Por medio de 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", establece en sus Arts. 73 y 78, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y las acciones necesarias para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Que la Ley 1757 de 06 de julio de 2015, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" en especial atención a su Art. 60. **ARTÍCULO 60. Control Social a lo público.** El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes *sociales* e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

Que mediante Resolución No. 044 de enero 26 de 2016, se adopta el Plan Estratégico de la Contraloría Departamental del Tolima 2016-2019, como una herramienta de gestión

que contiene los objetivos institucionales, estratégicos y las acciones de seguimiento en cumplimiento de la misión institucional.

Que la citada Resolución, prevé la proyección del Plan de Promoción y Divulgación de los espacios de participación ciudadana, dentro de las estrategias para afianzar los mecanismos de participación para el control social en concordancia con el Plan Estratégico y el plan acción de la presente vigencia.

Que se hace necesario de una herramienta administrativa que defina y establezca los lineamientos de Promoción y Divulgación de los medios de participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal para la vigencia 2018.

Que por lo anteriormente expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Plan de Promoción y Divulgación de Participación Ciudadana de la Contraloría Departamental del Tolima para la vigencia 2018.

**ARTICULO SEGUNDO:** La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición y contiene un anexo de ocho (8) folios. El Plan de Promoción y Divulgación para la Vigencia 2018 que se adopta mediante el presente acto, se integra con el instrumento de planificación adjunto y hace parte integral del mismo.

**ARTICULO TERCERO:** Publíquese en la página web de la entidad y en las redes sociales.

Publíquese, comuníquese y cúmplase

Dada en Ibagué a los

22 ENE 2018



**EDILBERTO PAVA CEBALLOS**  
Contralor Departamental del Tolima

Revisó:  Mónica Amparo Tovar Romero  
Directora Técnica de PC

Proyectó:  Elica del Pilar Librado Viru

## PLAN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN VIGENCIA 2018

### INTRODUCCIÓN

La Contraloría Departamental del Tolima, a través del Plan Estratégico 2016 - 2019, plantea como objetivo institucional afianzar los mecanismos de participación para el control social. Para ello, determina como estrategias:

- ✚ Ampliar la cobertura y contribuir a la idoneidad de los veedores, diferentes actores sociales, sujetos de control y a la ciudadanía en general, con capacitación, formación y comunicación que permitan mejorar la vigilancia sobre la gestión pública.
- ✚ Fortalecer las herramientas de comunicación entre la Entidad y los actores sociales, los sujetos de control y la ciudadanía en general, que permitan brindar información actualizada de la gestión adelantada por esta.
- ✚ Optimizar los espacios de participación ciudadana que propendan resultados eficientes en materia de control fiscal.

Aunado a lo anterior, 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, brindando herramientas que conllevan a unas Entidades Públicas orientadas en su obrar con respeto a la ley, unos veedores y ciudadanos capacitados en las labores de control social, ciudadanos satisfechos por la buena ejecución de los recursos públicos y funcionarios conocedores de la responsabilidad de ser servidores públicos, cumpliendo con las labores encomendadas.

Los procedimientos que la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, define para dar cumplimiento al presente plan son:

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.*



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

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.*

## **OBJETIVO**

Promover acciones de control social, que activen la participación ciudadana, en espacios en los 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.

## **ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

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

### **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 la Dirección Técnica de Participación Ciudadana
- ✚ Buzón de sugerencias
- ✚ Medios online (Facebook, fanpage, twitter, instgram, correo electrónico, canal de YouTube y página web)

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) y ruedas de prensa entre otros.

## **DE CAPACITACIÓN y FORMACIÓN:**

Aprendo y actúo con decisión: Procesos formativos orientados a sujetos de control, estudiantes, veedores, presidentes de JAC, servidores públicos y comunidad en general, definidos previa consulta a los mencionados actores en las visitas institucionales realizadas en cada municipio programado o de forma preliminar a la adopción del Plan de Promoción y Divulgación para la presente vigencia.

## **DE PARTICIPACION 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 él estime conveniente.
- ✚ Control Social Participativo ("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 2018 se propone una rendición de cuentas a la Asamblea y una rendición de cuentas de interés general a la comunidad.
- ✚ "Ciudadanía Activa" Se brindarán los mecanismos y espacios de participación necesarios y efectivos, tendientes a garantizar a los ciudadanos la satisfacción de ser escuchados y que sus requerimientos sean atendidos.
- ✚ Contralor al campo: El Contralor del Departamento visitará las zonas rurales del departamento, para identificar de primera mano las deficiencias observadas por los ciudadanos en el manejo de los recursos públicos. Además, ofrecerá orientación y capacitación sobre el tema con el propósito de mejorar las aptitudes de los ciudadanos para identificar presuntos hallazgos fiscales e incentivar la denuncia como mecanismo de participación.

- ✚ **Contralor al barrio:** El Contralor del Departamento promoverá el acercamiento con (Juntas de Acción Comunal JAC, del departamento para identificar de primera mano las deficiencias observadas por los ciudadanos en el manejo de los recursos públicos. Además, proporcionará orientación y capacitación en el tema, con el propósito de fortalecer las capacidades de los ciudadanos para identificar hechos que conlleven a determinar presuntos hallazgos fiscales.

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 PARTICIPACION 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 la página web, Facebook, fanpage, twitter, canal de YouTube y correo electrónico de acuerdo a las tendencias actuales de las TIC.

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

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

## **MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

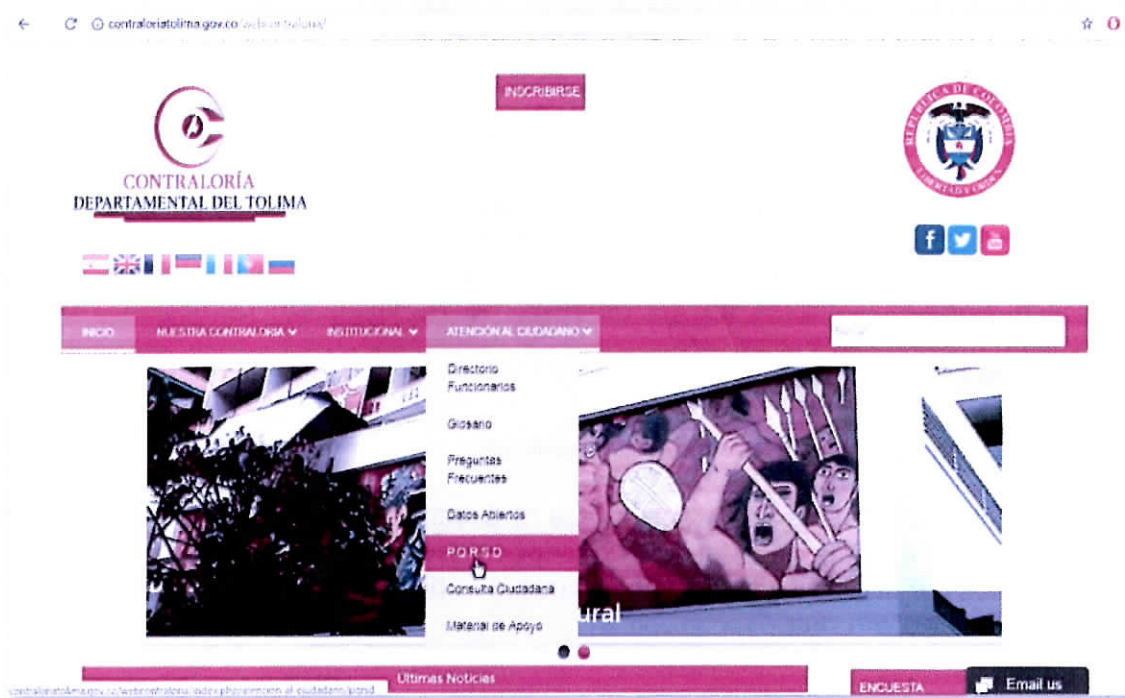
Los mecanismos de Participación que ofrece la Contraloría Departamental del Tolima están habilitados durante todo el año, excepcionado las Audiencias Públicas y las Capacitaciones las cuales se realizan conforme a la programación pre establecida y la Agenda del Señor Contralor.

## COMO CONTACTAR A LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

Para poder participar activamente con este ente de control, lo puede realizar a través de PQRSD peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (con nombre propio y/o anónimo), audiencias públicas temáticas, buzón de sugerencias, atención personalizada, telefónica y redes sociales).

La información suministrada a la ciudadanía se ha consolidado en el cuadro información de la Contraloría Departamental del Tolima en la cual se identifican y se hace una descripción de los temas que pueden ser consultados. Esta información se encuentra publicada en la página Web de la Contraloría Departamental del Tolima [www.contraloriatolima.gov.co](http://www.contraloriatolima.gov.co).

### PQRSD





## Aplicativo SICOF – Consulta Ciudadana



### PERSONALIZADA

A través de la Ventanilla única calle 11 frente al Hotel Ambalá, o en la Gobernación del Tolima piso 7 Dirección Técnica de Participación Ciudadana en horario de lunes a jueves de 7:30 am a 12:00 pm y de 2:00pm a 6:30pm, el día viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

### TELEFONICA

Por intermedio de los siguientes números de contacto telefónico: Teléfono: 261 1167  
Ext: 100, 106 y 109

### REDES SOCIALES

El Ente de Control cuenta con canales sociales de contacto ilimitado y comunicación en tiempo real, de tal forma que a estas accedan un gran número de personas de forma fácil y directa, entre los cuales se encuentran:



**Redes Sociales  
de la Contraloría  
Departamental del Tolima**



**facebook** **Contraloría Departamental del Tolima**

**fanpage facebook** **Contraloría Departamental del Tolima**

**twitter** **@controltolima**

**Instagram** **@contraloriatolima**

**YouTube** **Contraloría Departamental Tolima**



En consideración a lo planteado en el presente instrumento de planificación, la Contraloría Departamental del Tolima, orienta sus lineamientos en aras de asegurar acercamiento de la ciudadanía a los procesos de control fiscal participativo y social incluyente, con el propósito de continuar **"Construyendo cultura de control"** y vigilancia de los recursos públicos

**EDILBERTO PAVA CEBALLOS**  
Contralor Departamental del Tolima

Reviso: Mónica Amparo Tovar Romero  
Directora Técnica de PC

Elaboro y proyecto: Elica del Pilar Librado Viru