



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ

### PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2019

TULUÁ, VALLE DEL CAUCA

## TABLA DE CONTENIDO

|   | Página |
|---|--------|
| 1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....  | 3      |
| 2. INTRODUCCIÓN.....  | 5      |
| 3. MARCO NORMATIVO.....   | 7      |
| 4. OBJETIVOS .....  | 11     |
| 4.1 OBJETIVO GENERAL.....   | 11     |
| 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....   | 11     |
| 5. ALCANCE.....   | 12     |
| 6. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....   | 13     |
| 6.1 Fortalecer el sistema de servicio al ciudadano de la Contraloría Municipal de Tuluá. 13   |        |
| 6.2 Ejecutar estrategias de divulgación de la gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá, ante la comunidad y partes interesadas. ....  | 13     |
| 6.3 Implementar programas de participación ciudadana, que conlleven a fomentar el control social en la gestión pública. ....  | 13     |
| 6.4 Medir la percepción hacia la Contraloría Municipal de Tuluá, por parte de los grupos de interés ciudadanos. ....  | 13     |
| 6.5 Capacitar a la ciudadanía en temas propios de control fiscal, incentivando conjuntamente con la Personería Municipal la conformación de Veedurías Ciudadanas para el fortalecimiento del control social municipal. .... | 14     |
| 7. MODO DE EJECUCIÓN DEL PLAN .....   | 15     |

## 1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

**Canal de comunicación:** espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

**Denuncia Ciudadana:** La Ley 1757 de 2015, la define como la narración de los hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.

**Información Pública:** Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

**Medio de comunicación:** Instrumento utilizado en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva a través de uno o más canales definidos.

**Participación ciudadana:** Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. De igual forma, es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

**Petición:** Es el derecho fundamental consagrado en el Artículo No. 23 de la Constitución Política Colombiana sin que sea necesario invocarlo, que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a la solicitud.

**Rendición de Cuentas:** Es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

**Queja:** Corresponde a aquellos casos en que se pone en conocimiento de la Contraloría Municipal de Tuluá, presuntas irregularidades en la conducta de sus servidores públicos o contratistas, que puedan configurar una falta de carácter disciplinario. De igual forma, puede estar relacionada con aquella petición que comunica una inconformidad en relación con la aplicación de sus planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación, productos, servicios y/o evaluación adoptados por la Contraloría Municipal de Tuluá en desarrollo de su misión (Art. 76 L.1474/2011), que podría conducir a actuaciones de competencia disciplinaria.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Órgano de Control.

## 2. INTRODUCCIÓN

El proceso de participación ciudadana de la Contraloría Municipal de Tuluá es el encargado de promover estrategias tendientes a garantizar el control social participativo, a fin de trabajar de la mano con la comunidad para ejercer una vigilancia efectiva a los recursos del Municipio de Tuluá, mediante la creación de espacios efectivos y participativos, que propendan en el fortalecimiento de acciones orientadas a la prevención, el tratamiento y la mitigación de prácticas de corrupción, a través de la implementación de programas de participación ciudadana y de rendición de cuentas, de conformidad con Plan Estratégico 2016-2019, el mandato constitucional y la normatividad vigente.

Es por ésta razón que dentro de las actividades que realiza el proceso de participación ciudadana se encuentra contemplado el trámite a denuncias ciudadanas y derechos de petición recibidos por la Contraloría, garantizando que sean resueltos en los términos establecidos por la Ley, como medida de fortalecimiento del servicio al ciudadano.

De igual forma el proceso de participación ciudadana lleva a cabo estrategias de divulgación de la gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá ante la comunidad y partes interesadas, por medio de los cuales se escucha y discute las diferentes inquietudes que presente la comunidad con relación al control fiscal.

Por otro lado, se desarrollan programas que potencian la participación y la formación de veedores, incentivando conjuntamente con la Personería Municipal de Tuluá la conformación de Veedurías Ciudadanas para el fortalecimiento del control social municipal.

En éste orden de ideas la Contraloría Municipal de Tuluá elabora el presente Plan donde se plasman los mecanismos y estrategias de participación ciudadana establecidos por éste ente de control, de conformidad con el Plan Estratégico 2016-2019 y en atención a la normatividad vigente relacionada con la participación ciudadana.

Lo anterior con el propósito de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública, utilizando los mecanismos de participación ciudadana, de conformidad con las orientaciones y políticas establecidas desde el ámbito legal por la Constitución Política de Colombia, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la

Información Pública, Ley Estaturaria de Participación Democrática, entre otras disposiciones normativas.

Ésta propuesta se realiza en concordancia con los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, como herramienta fundamental en el proceso de participación ciudadana por medio de la utilización de medios de tecnologías de la información para facilitar la comunicación de los ciudadanos con el Estado, en ejercicio de su derecho de participación, propendiendo por la inclusión y control social participativo, garantizando el control, la participación y los resultados.

### 3. MARCO NORMATIVO

#### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

**Artículo 1.** “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.

**Artículo 2.** “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación...”

**Artículo 20.** “Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial”.

**Artículo 23.** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Artículo 40.** “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político...”

**Artículo 45.** “El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

**Artículo 74.** “Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

**Artículo 79.** “La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.”

**Artículo 95 Numeral 5.** “Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

**Artículo 270.** “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.

**Artículo 103.** “Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.”

**Artículo 105.** “Previo cumplimiento de los requisitos y formalidades que señale el estatuto general de la organización territorial y en los casos que éste determine, los Gobernadores y Alcaldes según el caso, podrán realizar consultas populares para decidir sobre asuntos de competencia del respectivo departamento o municipio.”

**Ley 134 de 1994** “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.

**Ley 190 de 1995, Artículo 58.** “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.”

**Ley 734 de 2002.** Nuevo código único Disciplinario.

**Ley 850 de 2003** “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”

**Ley 962 de 2005, Ley Antitrámites.** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



**Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.** 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.

**Ley 1712 de 2014.** Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.

**Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley Estatutaria 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

**Decreto 2232 de 1995.** Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los ciudadanos. Reglamentario de la ley 190 de 1995.

**Decreto 2623 de 2009.** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento del servicio del ciudadano.

**Decreto 19 de 2012. Decreto anti-trámites.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. “Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales”.

**Decreto 2641 de 2012.** Por el cual se reglamentan los artículos 73 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) y 76 (Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos) de la ley 1474 de 2011.

**Decreto 2693 de 2012. Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones. Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea. Numeral 5. Construcción colectiva: Para el logro de este fin se

podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.

**Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1166 de 2016.** Presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales.

**Reglamentación interna:** Procedimiento de correspondencia y PQRS P-110-04.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 OBJETIVO GENERAL

- ✓ Dar a conocer las estrategias contempladas por la Contraloría Municipal de Tuluá a fin de promover y garantizar la participación de la comunidad en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Atender las denuncias presentadas por la ciudadanía sobre presuntas irregularidades en el uso de los recursos públicos en las Entidades sujeto de control de la Contraloría Municipal de Tuluá
- ✓ Contribuir al mejoramiento de la gestión pública y de la democracia participativa por medio de actividades de formación dirigidas a la comunidad, brindando las bases y herramientas necesarias que garanticen la participación ciudadana.
- ✓ Facilitar el acceso a la información pública de la Contraloría Municipal de Tuluá, a través de los canales establecidos por la entidad.

## 5. ALCANCE

La ejecución de éste Plan, busca que los funcionarios de la Contraloría Municipal de Tuluá valoren la importancia de establecer una comunicación clara y oportuna entre el Órgano de Control y la ciudadanía, y a su vez que los ciudadanos ejerzan su derecho a la participación por medio de un proceso ordenado y de realimentación continua y permanente a través de los diferentes canales y espacios diseñados para aumentar la participación ciudadana.

Lo anterior en concordancia con lo establecido en el PLAN ESTRATÉGICO DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE TULUÁ 2016-2019 “CONTROL, PARTICIPACIÓN Y RESULTADOS”, que contempla y resalta en su misión la importancia de la participación ciudadana: “Vigilar la gestión fiscal de quienes administran los recursos públicos municipales a través del ejercicio del Proceso Auditor y **la participación ciudadana**, con el fin de generar una rentabilidad social a la gestión pública del Municipio de Tuluá.

## **6. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El Plan Estratégico de la Contraloría Municipal de Tuluá 2016-2019, contempla dentro de sus objetivos fortalecer la participación ciudadana, a través del ejercicio del control fiscal participativo y a su vez contempla las siguientes estrategias a desarrollar a fin de alcanzar dicho objetivo, para las cuales plantea las actividades necesarias a desarrollar para cada una de ellas:

### **6.1 Fortalecer el sistema de servicio al ciudadano de la Contraloría Municipal de Tuluá.**

- ✓ Atender y asignar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas y radicadas en la Contraloría Municipal de Tuluá
- ✓ Realizar informes estadísticos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias debidamente clasificadas.

### **6.2 Ejecutar estrategias de divulgación de la gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá, ante la comunidad y partes interesadas.**

- ✓ Realizar la rendición del informe de gestión a la comunidad Tuluéña.
- ✓ Presentar informe de gestión al Concejo Municipal de Tuluá.

### **6.3 Implementar programas de participación ciudadana, que conlleven a fomentar el control social en la gestión pública.**

- ✓ Socializar y ejecutar el proyecto de Contralores Escolares en las Instituciones Educativas Públicas del Municipio de Tuluá.
- ✓ Socializar el proyecto de Contralores Comunitarios con las juntas de acción comunal del Municipio de Tuluá.

### **6.4 Medir la percepción hacia la Contraloría Municipal de Tuluá, por parte de los grupos de interés ciudadanos.**

- ✓ Diseñar y aplicar encuesta de percepción ciudadana hacia la Contraloría Municipal de Tuluá.
- ✓ Realizar seguimiento al Link de la página web de la Contraloría Municipal de Tuluá donde se registran las opiniones de la ciudadanía.

**6.5 Capacitar a la ciudadanía en temas propios de control fiscal, incentivando conjuntamente con la Personería Municipal la conformación de Veedurías Ciudadanas para el fortalecimiento del control social municipal.**

- ✓ Realizar capacitaciones de control fiscal a la asociación de juntas comunales del Municipio y veedores ciudadanos.

La Contraloría Municipal de Tuluá con el objetivo de generar espacios adecuados de participación ciudadana ha establecido los siguientes canales de comunicación: presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales pueden acceder a la entidad.

| MEDIO      | ESCENARIO                 | UBICACIÓN   | HORARIO DE ATENCIÓN                                       |
|------------|---------------------------|---|---|
| Presencial | Contraloría Mpal de Tuluá | Calle 34 No. 21 09  | Lunes a jueves: De 7:30 a.m a 11:30 a.m y de 1:30         |
|            | Buzón de sugerencias      | Ciudad: Tuluá   | Viernes: de 7:30 a.m a 11.30 a.m y de 1:30 p.m a 4:30 p.m |
| Telefónico | Conmutador                | 231 72 02   | Lunes a jueves: De 7:30 a.m a 11:30 a.m y de 1:30         |
|            |                           |   | Viernes: de 7:30 a.m a 11.30 a.m y de 1:30 p.m a 4:30 p.m |
| Virtual    | Facebook                  | <a href="https://www.facebook.com/contraloriatulua">https://www.facebook.com/contraloriatulua</a> | Permanente  |
|            | Página Web                | <a href="#">Atención al ciudadano en línea/PQRS</a>   | Permanente  |
|            | Correo electrónico        | <a href="mailto:info@contraloriatulua.gov.co">info@contraloriatulua.gov.co</a>                    | Permanente  |

## 7. MODO DE EJECUCIÓN DEL PLAN

El Plan de participación ciudadana 2016-2019 de la Contraloría Municipal de Tuluá, se materializará a través de las actividades programadas en el Plan de acción para el cumplimiento del objetivo 2 contemplado en el Plan Estratégico: **FORTALECER LA PARTICIPACION CIUDADANA, A TRAVES DEL EJERCICIO DEL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO.**

### EJECUCIÓN ANUAL

| Objetivo  | Estrategia   | Actividades  | Ejecución | Total      |
|---|--|--|-----------|------------|
| FORTALECER LA PARTICIPACION CIUDADANA, A TRAVES DEL EJERCICIO DEL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO. | 2.1. Fortalecer el sistema de servicio al ciudadano de la Contraloría Municipal de Tuluá.                                  | 2.1.1. Atender y asignar las PQRS recibidas y radicadas en la CMT.   | 2.5       | 5          |
|   |  | 2.1.2 Realizar informe estadístico de las PQRS debidamente clasificadas  | 2.5       |            |
|   | 2.2. Ejecutar estrategias de divulgación de la gestión de la Contraloría de Tuluá, ante la comunidad y partes interesadas. | 2.2.1. Realizar la rendición del informe de gestión a la comunidad Tulueña.  | 2.5       | 5          |
|   |  | 2.2.2. Presentar informe de gestión al Concejo Municipal de Tuluá.   | 2.5       |            |
|   | 2.3. Implementar programas de participación ciudadana, que conlleven a fomentar el control social en la gestión pública.   | 2.3.1. continuar con la ejecución del proyecto de contralores escolares con las Instituciones Educativas públicas del Municipio. | 2.5       | 5          |
|   |  | 2.3.2. Implementar el proyecto de contralores ciudadanos con la asociación de juntas comunales del Municipio.                    | 2.5       |            |
|   | 2.4. Medir la percepción hacia la Contraloría Municipal de Tuluá, por parte de los grupos de interés ciudadano.            | 2.4.1. Aplicar encuesta de percepción ciudadana hacia la Contraloría.  | 2.5       | 5          |
|   |  | 2.4.2. Realizar seguimiento al Link de la página WEB de la CMT donde se registran las opiniones de la ciudadanía.                | 2.5       |            |
|   | 2.5. Capacitar a la ciudadanía en temas propios de control fiscal, para el fortalecimiento del control social Municipal    | 2.5.1. Realizar capacitación de control fiscal a la asociación de juntas comunales del Municipio y veedores.                     | 5         | 5          |
|   | <b>Ejecución 2017</b>  |  |           | <b>25%</b> |