



**PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN,
DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
2017**

Código: PAPDP

Fecha:

Versión: 01

20 de Febrero
de 2017



DIEGO MAURICIO VISASH YEPES
Contralor Municipal (E)

Ibagué Tolima, Febrero de 2017



**PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN,
DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
2017**

Código: PAPDP

Fecha:

Versión: 01

20 de Febrero
de 2017

**ESTRATEGIAS DE PROMOCION, DIVULGACION E INTERACION PARA CON
LA COMUNIDAD**

**1. ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE
PETICIÓN**

La Oficina Asesora de Planeación y Participación Ciudadana, ha venido realizando un trabajo en el proceso de trámites y análisis de las quejas, denuncias y derechos de petición, en coordinación con los procesos misionales de esta Entidad, obteniendo un avance significativo en la depuración y consolidación de la información que le permite a la Entidad tener datos estadísticos concretos de los trámites ejecutados, realizado esto, bajo los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

En la presente vigencia, se revisará dicho trámite interno de conformidad con lo previsto en la Ley 1755, 1757 de 2015 y Decreto 1166 de 2016.

En cumplimiento de Plan Estratégico 2016-2019, para el proceso de recepción de Quejas, Denuncias y Derechos de Petición que llegan a la Entidad, se realiza una labor de depuración, trámite ágil y oportuno de las mismas, las cuales se reciben, direccionan y tramitan a los procesos de la Entidad desde la Oficina Asesora de Planeación y Participación Ciudadana.

a. Seguimiento

Corresponde a la Oficina Asesora de Planeación y Participación Ciudadana, hacer el seguimiento a las peticiones, quejas y denuncias trasladadas a las otras Dependencias de la Contraloría, de igual forma realizar informes trimestrales según lo establecido por el plan operativo de la entidad.

b. Satisfacción de los clientes

Con el fin de obtener la percepción de la comunidad frente a la labor de la entidad, esta plantea la elaboración de las encuestas de satisfacción al cliente frente a la presentación de las Denuncias y la resolución de las mismas, encuesta que se aplica a los sectores que agrupan las poblaciones hacia las cuales está dirigido el que hacer misional de la Contraloría Municipal de Ibagué. En

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ EL CONTROL FISCAL, ACCIÓN RESPONSABLE DE TODOS PARA TODOS</p>	<p align="center">PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017</p>	Código: PAPDP	Fecha:
		Versión: 01	20 de Febrero de 2017

cumplimiento del procedimiento 120.02.P01 Recepción y trámite de Quejas, Denuncias y Derechos de Petición, para realizar dicha labor se focaliza los siguientes grupos: Comunidad (Organizada, UOAC, Veedores, Ediles y miembros en general de la comunidad Ibaguereña). Comunidad estudiantil de los diferentes planteles educativos públicos del municipio de Ibagué – Contralores estudiantiles. La Contraloría Municipal de Ibagué, cuenta con personal capacitado para brindar un servicio y atención dirigido a cumplir con las expectativas frente a los requerimientos que dirijan ante la entidad, para lo cual se implementan canales de atención a la comunidad y son divulgados y promocionados así:

Buzón: Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones, felicitaciones de las/los ciudadanas/os sobre temas relacionados con la Gestión Fiscal de los sujetos de control de la entidad así como quejas hacia los funcionario entre otras; con el fin de poder dar solución a las problemáticas expuestas y mejorar el funcionamiento o corregir las disfunciones que puedan producirse al interior de la entidad.

Atención Presencial: La Contraloría Municipal de Ibagué, está ubicada en la Calle 9 No. 2 – 59 Piso 3 y la atención al ciudadano se realiza en la Oficina 316 denominada Participación Ciudadana, Línea de atención al ciudadano es 2618974.

Atención por Medios Escritos: La Contraloría Municipal de Ibagué está ubicada en la Calle 9 No. 2 -59, Oficina 323 Piso 3, Ventanilla Única, se reciben todos los documentos en medios físicos (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias).

Atención por vía telefónica: Llamando al PBX 2611244 Ext. 109 en Ibagué.

Atención virtual: Ingresando a la página web www.contraloriaibague.gov.co sección atención al ciudadano opción denuncias. Igualmente a través del correo electrónico denominado denuncias.peticiones@contraloriaibague.gov.co.

Redes sociales:

Twitter: @contraloriaiba

Facebook: contraloriadeibague

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ EL CONTROL FISCAL, ACCIÓN RESPONSABLE DE TODOS PARA TODOS</p>	<p align="center">PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017</p>	Código: PAPDP	Fecha:
		Versión: 01	20 de Febrero de 2017

2. CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA

a. Promover la elección y posterior posesión de la figura de contralores estudiantiles en las instituciones educativas públicas del municipio de Ibagué. (acuerdo 0013 de 2008)

Las instituciones educativas son espacios de encuentro de saberes, lugar donde se comparte ideas, aprendizajes y experiencias de vida, allí donde nos encontramos todos y todas, con el propósito de formarnos para la vida, se adquieren los aprendizajes académicos y ciudadanos, los primeros hacen referencia a las áreas del saber en particular las relacionadas con las ciencias, mientras que los segundos, nos forman para la vida en sociedad, de ahí que, la conformación del gobierno escolar es una práctica democrática de aprendizaje para la vida, en comunidad bajo principios y valores democráticos.

La Contraloría Municipal de Ibagué a través de la Oficina Asesora de Planeación y Participación Ciudadana, adoptó e implementó la figura de Contralores Estudiantil, mediante Acuerdo 0013 de 11 de agosto de 2008. En este sentido, los Contralores Estudiantiles son una experiencia de participación estudiantil, netamente pedagógica que se articula a la vida institucional de los centros educativos a través del gobierno escolar y su ejercicio, cuyo propósito fundamental es fortalecer los mecanismos de promoción de la participación juvenil y el fortalecimiento del control social en la gestión educativa, a través del impulso y el empoderamiento de una cultura fiscal, que promueve la vigilancia y cuidado de lo público, como un asunto que nos toca y concierne a todos.

La Contraloría Municipal de Ibagué a través de su Plan Estratégico 2016-2019 **"Control Fiscal, Acción Responsable de Todos y para Todos"** propende por "acercar al ciudadano a los procesos de control fiscal participativo y control social, para la construcción de una sociedad comprometida en la vigilancia de lo público" por ello se compromete con la implementación de acciones innovadoras de acercamiento e interacción con el ciudadano.

Así mismo la Entidad fortalece en las instituciones Educativas del Municipio de Ibagué, el cuidado de lo público con la Campaña "NO A LA CORRUPCIÓN CORTA LA CADENA", ejercicio dirigido a los jóvenes de grado once.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ EL CONTROL FISCAL, ACCIÓN RESPONSABLE DE TODOS PARA TODOS</p>	PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017		Código: PAPDP	Fecha:
			Versión: 01	20 de Febrero de 2017

b. Capacitación a las veedurías ciudadanas y juntas de acción comunal

La Oficina Asesora de Planeación y Participación Ciudadana, realizará capacitaciones a las veedurías, juntas de acción comunal, ediles y líderes comunitarios en el tema de Control social y participación ciudadana en las diferentes comunas y corregimientos del municipio de Ibagué, además de prestar apoyo y acompañamiento a solicitud de los interesados para promover la creación de las veedurías ciudadanas, durante la vigencia 2017.

Como unas de las acciones de los objetivos estratégicos del Plan estratégico 2016-2019 de la entidad, es **Fortalecer la red de apoyo institucional y social para el ejercicio del control social a la gestión pública**, de conformidad con el sistema nacional para el control social a la gestión pública y el Acuerdo Municipal 003 del 12 de marzo de 2012 por medio del cual se crea la red institucional de apoyo a las veedurías ciudadanas.

De igual manera Promocionar, Promover la creación de Unidades Operativas de Apoyo Comunitario «UOAC» en las trece (13) comunas y los diez y siete (17) corregimientos del Municipio de Ibagué.

Otra estrategia es la de Reforzar el control fiscal como política de participación real y efectiva del ciudadano. De igual forma se realizarán las alianzas estratégicas con la academia y otras organizaciones de estudios, para la conformación de equipos especializados de veedurías ciudadanas. Así mismo, se continuará participando activamente en la Red institucional de apoyo a veedurías ciudadanas, efectuando acompañamiento en las capacitaciones y eventos a que diera lugar.

c. Audiencias públicas

La Entidad a través de la Oficina Asesora de Planeación y Participación Ciudadana, coordinará la realización de Audiencias Públicas y Mesas Deliberatorias, para tener la interacción con la comunidad, así como la participación de los grupos de organizaciones de bases comunitarias que representan a la ciudadanía en el Municipio de Ibagué.

Este plan se adopta como una política orientadora y facilitadora de los programas de formación y capacitación con su respectiva promoción y socialización, articulado con el Plan de Estratégico 2016-2019, con miras a contribuir al fortalecimiento de los conocimientos y competencias funcionales (Profesionales, Técnicas y Personales) de los servidores públicos y sujetos de control, con

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ EL CONTROL FISCAL, ACCIÓN RESPONSABLE DE TODOS PARA TODOS</p>	<p align="center">PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017</p>	Código: PAPDP	Fecha:
		Versión: 01	20 de Febrero de 2017

fundamento en la Constitución Política de Colombia y demás normas vigentes que reglamente los procesos de capacitación en las entidades públicas.

4. LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN

- a. La Comunicación Pública, como proceso estratégico dentro de la Contraloría Municipal de Ibagué, estará dirigida a generar una visión compartida sobre la ejecución y cumplimiento del Plan Estratégico 2016-2019 "Control Fiscal, Acción Responsable de Todos y para Todos".
- b. Es un eje organizacional estratégico y transversal, orientado a posicionar la imagen institucional de este Ente de Control.
- c. La comunicación pública en la Contraloría Municipal de Ibagué, como herramienta de interlocución entre los servidores públicos, los sujetos de control y la comunidad debe responder al principio de máxima publicidad.
- d. La divulgación de la gestión institucional deberá responder a criterios de publicidad, transparencia, buena fe, no discriminación y uso de un buen lenguaje.
- e. El vocero único ante los medios de comunicación será el Contralor Municipal de Ibagué, quién podrá autorizar expresamente a funcionarios de la entidad para que lo apoyen en temas técnicos y específicos.
- f. La comunicación de la entidad será fluida desde los procesos internos hacia todos los públicos garantizando que información sea fidedigna ante la ciudadanía y especialmente en las rendiciones de cuentas permanentes de la Entidad.
- g. La gestión liderada por el Contralor Municipal de Ibagué, con sus equipos de trabajo en los diferentes procesos, generará información para los funcionarios y la comunidad, para lo cual desde la oficina de Planeación y Participación Ciudadana se estructurarán sistemas que permitan la difusión oportuna y confiable.
- h. La información que se socialice sobre la gestión de la entidad a través de los medios de comunicación solo se podrá realizar con la autorización del Contralor del Municipio de Ibagué.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ EL CONTROL FISCAL, ACCIÓN RESPONSABLE DE TODOS PARA TODOS</p>	<p>PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017</p>	Código: PAPDP	Fecha:
		Versión: 01	20 de Febrero de 2017

- i. En cuanto a la rendición de cuentas la Contraloría Municipal de Ibagué se estructurará aplicando la metodología del Manual único de Rendición de Cuentas.
- j. La periodicidad de la información que emita la Contraloría municipal de Ibagué se determina respecto al cumplimiento de la metas señalas, en los planes y programas establecidos en la Entidad, para lo cual se realizarán boletines informativos, ruedas de prensa, entrevistas con los medios, audiencias públicas, foros, chat, entre otros. Es de anotar que la divulgación y socialización de la gestión institucional es un activo de la comunidad, por lo cual se accederá a los medios de comunicación disponibles en la Entidad que permitan entregar de manera oportuna y eficiente esta información.

5. ARMONIZACIÓN Y COHERENCIA CON EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017.

Para el logro de la armonización y coherencia del Plan Anual de Promoción, Divulgación y Participación Ciudadana, para la interacción a la comunidad y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, encontramos que se articulan de la siguiente manera:

- a. Interacción entre servidores públicos, Entidades, ciudadanos y los actores interesados en la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato conferido.
- b. Ejemplo de Servicio, entendiéndolo como una forma en que la Contraloría se relaciona con sus partes interesadas (Comunidad, Concejos Municipales, entre otros).
- c. Disposición y acceso a la información pública para garantizar el derecho fundamental de toda persona a los datos públicos, de acuerdo a las directrices de la Ley 1712 de 2014.
- d. Las peticiones, quejas, denuncias y tramites en ejercicio del control social, atención que ejerce la entidad con el fin de apoyar la función fiscal en el cumplimiento del mandato constitucional y legal.



**PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN,
DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
2017**

Código: PAPDP

Fecha:

Versión: 01

20 de Febrero
de 2017

6. ACTIVIDADES DEL PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Celebración día del veedor ciudadano
Apoyar la celebración de Mesas deliberatorias
Hacer parte del Comité Operativa para la conformación de los gobiernos escolares en las Instituciones educativas.
Taller socialización SIA OBSERVA, dirigido a los sujetos de control
Socialización Acuerdo 013 de 2008 a docentes y alumnos Instituciones Educativas
Conformación de Unidades Operativas de Apoyo Comunitario
Reuniones con las diferentes Unidades Operativas de Apoyo comunitario en comunas y corregimientos del Municipio de Ibagué
Rendición de Cuentas de la Contraloría Municipal de Ibagué
Socialización "CAMPAÑA NO A LA CORRUPCION CORTA LA CADENA" en Instituciones Educativas del Municipio de Ibagué
Apoyo en la conformación de veedurías ciudadanas
Capacitación en Ley 850 de 2003
Acto de Posesión Gobierno Escolar
V Encuentro Pedagógico de Contralores Estudiantiles.
Capacitación en Control Social Juvenil a Contralores Estudiantiles
Hacer parte de la Red Departamental de Apoyo a la Gestión Publica
Apoyo en Audiencias Públicas
Otras designadas por el Contralor Municipal en el transcurso de la vigencia y de acuerdo a las necesidades detectadas.

CONTROL DE CAMBIOS

<i>FECHA</i>	<i>VERSION</i>	<i>DESCRIPCION DEL CAMBIO</i>	<i>APROBADO POR</i>
20/02/2017	01	Emisión Original	Olga leonor Lerma Palma- Representante de la Dirección