



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ASOCENTRO DEL TOLIMA
VIGENCIA 2023**



TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
Participación ciudadana	4
Matriz DOFA de Participación ciudadana	5
Diagnóstico de Participación Ciudadana	6
Mapa de actores e intereses	7
Canales de Acceso	19
Medios de Comunicación	20
Rendición de Cuentas	20
Mecanismos legales de Participación Ciudadana	20
Trámites y servicios	22
Referencias legales	22
Plan de acción participación ciudadana	24



1. INTRODUCCIÓN

Colombia a través de la Constitución Política de 1991 se define como un Estado social de derecho, democrático y participativo, en el que se reconoce el poder de la ciudadanía para intervenir en los asuntos de su interés de manera directa a través de sus organizaciones o representantes elegidos democráticamente; es de esta manera como se dio el derecho y la posibilidad a todos los ciudadanos de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública y adicionalmente, determinó cómo los ciudadanos pueden participar en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión de las entidades públicas.

El derecho a la participación ciudadana debe ser ejercida por todos los ciudadanos, como individuos poseedores de derechos y deberes, que actúan en función de unos intereses sociales generales (salud, vivienda, educación, 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 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.

Dentro de la participación ciudadana se habilita un espacio fundamental, el control social a la gestión pública, a través de la creación de múltiples instrumentos que permiten la vinculación de los ciudadanos a la vigilancia sobre la planeación y ejecución de los recursos públicos, así como frente al ejercicio de las funciones públicas.

Para Asocentro del Tolima, es fundamental generar espacios de participación ciudadana e inclusión social, vinculando a la ciudadanía y grupos de valor en la toma de decisiones de los diferentes programas y proyectos de la entidad. De tal manera, esta estrategia se asume como el medio que permite determinar acciones que generen interrelación entre actores y la entidad, para que sean partícipes en la toma de decisiones en todos los ciclos de la gestión pública y generar valor público.



2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana se establece como el derecho a la intervención de la sociedad en cada una de las actividades efectuadas por los gobernantes, con el fin de garantizar la satisfacción de las necesidades de la población en un territorio específico, es así como el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD (2009), la define como:

(...) el proceso de construcción de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.

La participación ciudadana se concibe como un derecho fundamental, según lo dispuesto en la Constitución Política de 1991, permitiendo que los ciudadanos incidan de manera contundente en el ámbito público mediante ejercicios permanentes de deliberación, concertación y coexistencia con la institucionalidad pública y sus servidores.

La Participación Ciudadana es la herramienta dispuesta para la prevención y desactivación de los conflictos, la generación de transparencia y la disminución de los actos de corrupción, en donde se incluya:

Información, la entidad solicitará información al ciudadano para diagnósticos y autodiagnósticos, consultando su opinión y sugerencias sobre decisiones a tomar o temas a priorizar y se proporciona información sobre programas, servicios, procedimientos de la entidad.

Planeación participativa, en este espacio se genera discusión, negociación y concertación en donde se analizan y deciden conjuntamente con los ciudadanos y grupos de interés los problemas a atender, temas a priorizar, acciones a emprender, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.

Control Social a lo Público, se debe facilitar y promover la participación ciudadana en cada una de las etapas del ciclo de la gestión permitiendo que la ciudadanía de manera individual o colectiva organizada ejerza vigilancia sobre la gestión pública, respecto a la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público

Ejecución, en el desarrollo de este espacio la entidad debe garantizar que los ciudadanos y grupos de valor incidan en el seguimiento, evaluación de las diferentes actividades efectuadas por la entidad.



3. MATRIZ DOFA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dificultades	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dificultad para recopilar y consolidar información y evidencias de la participación ciudadana. 2. Necesidad de crear equipos de trabajo en la entidad para fortalecer la participación ciudadana. 3. Déficit de Servidores públicos en la entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normatividad establecida, clara y disponible. 2. Mecanismos de Participación, medios y canales de comunicación establecidos. 3. Lineamientos nacionales y locales definidos.
Fortalezas	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Relacionamiento óptimo con los diferentes grupos de valor. 2. Director ejecutivo comprometido y con alto nivel de experiencia. 3. Disposición institucional para involucrar actores en diferentes programas y proyectos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de conocimiento de la comunidad acerca de estrategias y canales de comunicación para la participación. 2. Deficiencia en Capacitación a la comunidad. 3. Comunidad renuente a participar. 4. Territorios de difícil acceso físico o comunicacional.

Estrategias DO	Estrategias FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer canales, medios y estilos comunicacionales adecuados. 2. Teniendo en cuenta los lineamientos nacionales y municipales y los mecanismos de comunicación, elaborar y socializar un formato de para recopilación de información eficiente y común a todas las dependencias. 3. Fortalecer estrategias de información y comunicación que impulsen y generen visibilización tanto de la gestión realizada, como de los procesos de participación desarrollados con la comunidad. 4. Identificar y habilitar escenarios que permitan la convocatoria y mayor cobertura en la participación ciudadana. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar a la comunidad en canales y estrategias de participación ciudadana. 2. Implementar estrategias motivacionales para que la comunidad participe activamente en los espacios habilitados. 3. Crear e implementar estrategias de información-comunicación articuladas con entidades asociadas que lleguen a lugares de difícil acceso (Ferias de servicios, audiencias públicas de rendición de cuentas, etc.)

Estrategias DA	Estrategias FO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer la relación entre la entidad y la comunidad, generando estrategias que establezcan confianza, con el apoyo de diferentes canales de comunicación, incentivando de esta manera la participación. 2. Generar estrategias de capacitación a la comunidad a cerca de diferentes canales y mecanismos de comunicación, normatividad y política de participación ciudadana. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer espacios de formación continuada al personal vinculado a la entidad para generar gestión del conocimiento y sean multiplicadores con la comunidad, así como en la gestión realizada.



4. DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN

ASOCENTRO del Tolima está conformada por los municipios de Ibagué, Alvarado, Piedras, Anzoátegui, Coello, Valle de San Juan, Venadillo, Ambalema, Flandes, San Luis, Cajamarca y Rovira.

La Asociación de Municipios del Centro del Departamento del Tolima tiene una población según DANE de 715.753 habitantes, que representa el 53,41% de la población total del Tolima, el municipio de Ibagué es el de mayor población con 558.805 habitantes, representando el 78,07% del total de la población del EAT y el 41,7% de la población total del Tolima y el de menor población es el municipio de Piedras con 5.460 habitantes, que representa el 0,77% del total de la población del EAT.

El esquema asociativo territorial tiene un (1) municipio de una gran extensión como es Ibagué (26% de la extensión de esquema asociativo), ocho (8) de mediana extensión (entre 347 y 733 km²) y tres (3) de pequeña extensión (entre 100 y 239 km²). Igualmente y apoyados en DNP - TERRIDATA, se observa que la población de la Asociación de Municipios del Centro del Departamento del Tolima presenta una mayoría de mujeres en los dos municipios más poblados (Ibagué y Flandes) y en el resto de municipios se presenta una mayoría mínima de hombres. Se precisa igualmente que se tienen cuatro (4) municipios (Ibagué, Ambalema, Flandes y Venadillo) donde existe una mayoría significativa de población urbana y ocho (8) de mayoría de población rural.

La evolución de la población tanto para el país, como para el departamento y la zona central del Tolima ha sido decreciente en las últimas tres décadas. Para municipios de este esquema asociativo, como Cajamarca, San Luis, Valle de San Juan, Ambalema, Piedras, Alvarado, Coello el crecimiento ha sido negativo, es decir, son municipios expulsores de población. El municipio de Ibagué presenta una tasa decreciente pero positiva, al igual que Anzoátegui, Flandes y Rovira.

Así mismo, se observa una importante cantidad de población en el segmento de 20 a 64 años, que nos refiere que existe una potencial base laborable que requiere formación en el trabajo, lo que dinamizaría la economía regional y mejoraría la calidad de vida de los mismos. Aquí es donde se refiere una importante articulación público – privada con el fin de definir una estrategia de estímulos fiscales para atraer inversión privada, que sumado a contar con una importante infraestructura de movilidad, servicios públicos domiciliarios y seguridad, garantizaría la ubicación de nuevas empresas nuevas empresas en su territorio. Éste enfoque se basa en el esfuerzo que realiza la administración municipal para promover, proteger y garantizar el acceso a bienes y servicios a los diferentes grupos poblacionales. Así mismo, establecer una relación de corresponsabilidad y cercanía generando escenarios de inclusión que permitan el impulso de estrategias que promuevan su bienestar integral y desarrollo, logrando entre todos construir escenarios equitativos, dignos y de justicia social.

Asocentro del Tolima, tiene como objetivos institucionales, lograr la concertación de esfuerzos estatales para la planeación integral del desarrollo territorial con visión de mediano y largo plazo, garantizar la ejecución de planes y programas de desarrollo integral, generar un importante desarrollo en lo ambiental, económico y social de los municipios asociados, así como la prestación oportuna y de calidad de los servicios a su cargo; promover el desarrollo empresarial, económico, social, cultural y ambiental del territorio asociado y otros territorios del país; apoyar las actividades



para el restablecimiento socioeconómico de la población víctima del conflicto armado y las actividades relacionadas con el postconflicto.

De acuerdo con lo anterior, para el cumplimiento de dichos objetivos, es indispensable involucrar a los diferentes actores y grupos de valor de la entidad, en aquellos proyectos enfocados al cumplimiento de la misión institucional, promoviendo e incentivando la participación activa de ciudadanos, grupos de interés y demás partes interesadas, de los diferentes territorios del departamento, para que sean agentes de cambio social.

Es así como la participación ciudadana, permite mediante la activación de diferentes proyectos estratégicos brindar soluciones a problemas estructurales de los municipios asociados dentro del departamento del Tolima, y generar un alto impacto social.

Una de las actividades con mayor éxito en cuanto a participación ciudadana que se ha implementado en la entidad, es la de los encuentros con diferentes estamentos gubernamentales, en los que participan actores del orden, municipal, departamental, nacional e internacional, a través de los cuales se realizan acercamientos y conversatorios en los que se permite escuchar las inquietudes, necesidades y propuestas, en torno a las necesidades y propósitos que se plantean llevar a cabo entre la articulación de los mismos, para el beneficio de la ciudadanía.

Para Asocentro la inclusión social y la participación ciudadana son pilar y parte fundamental de la gestión, trabajando en la atención y la garantía de las necesidades y derechos de las comunidades y ciudadanos de los municipios asociados, permitiendo que participen en las diferentes instancias habilitadas dentro de cada una de las etapas del ciclo de la gestión institucional.

A continuación, se relacionan los diferentes grupos de valor que hacen parte Asocentro del Tolima, identificando su función, intereses y roles.



5. MAPA DE ACTORES E INTERESES

Actores	Función Institucional	Intereses frente al tema	Roles frente al tema
Ministerio del Interior	Formular, coordinar y ejecutar la política pública, los planes, programas y proyectos en materia de derechos humanos y de derecho internacional humanitario.	Trabajar en la integración de la Nación con las entidades territoriales y, en seguridad y convivencia ciudadana.	Articulación Coordinación cooperación y apoyo
Alcaldías Municipales del Departamento	Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la ley. Ordenar el desarrollo de su territorio y construir las obras que demande el progreso municipal. Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.	Generación de propuestas o proyectos	Articulación, coordinación y cooperación
Organismos internacionales	Mediación y cooperación mutua para mantener la paz y la seguridad entre las naciones. Se rigen por acuerdos o tratados que mantienen sus propias leyes y principios respetando las normas de cada país.	Propósito aunar esfuerzos para la articulación, coordinación y cooperación entre las entidades de diferentes países, a fin de lograr propósitos conjuntos y generar impactos en las comunidades intervenidas	Articulación, coordinación y cooperación
Las Juntas de Acción Comunal conforman mesas de trabajo en las comunas y corregimientos	Asesorías en ley 743 de 2002	Desarrollar procesos de sensibilización y decretos reglamentarios y	Gestión y desarrollo local



		promover acciones afirmativas de restitución de derechos en los territorios.	
Consejo de Política Social	Decreto 1000-0626 octubre 17 de 2014	Es la máxima instancia de decisión y orientación, de la política de infancia y todas las políticas del municipio de Ibagué, se rige por sus propios principios.	Toma de decisiones y orientación
Organizaciones No Gubernamentales ONG's	Aliados estratégicos para fines sociales y humanitarios. No tienen ánimo lucrativo.	Grupos de apoyo en procesos de Desarrollo Social Comunitario	Orientación, apoyo y solidaridad
Comité de Justicia Transicional	Ley 1447 de 2011 articulo 8 decreto del municipio 0144 del 20 febrero de 2012	Garantizar el goce efectivo de los derechos fundamentales de las víctimas del conflicto armado en el municipio de Ibagué	Toma de decisiones
Víctimas de Conflicto armado	Acceder a los beneficios de la administración Municipal en condición de víctimas	Exigir la garantía y disfrute de Sus Derechos	Beneficiarios de ayudas del estado.
Junta Administradora local (Edil) Comunales y Corregimentales	Responsables de avalar las decisiones del consejo mediante un acto administrativo propio de ellos.	Garantizar la idoneidad de la participación ciudadana.	Acompañar y aprobar los procesos que desarrollen los consejos dentro de la participación ciudadana (encuentros ciudadanos)
Juntas de Acción Comunales y Corregimentales	Organizaciones de base que actúan en el desarrollo de sus barrios o veredas.	Garantizar la competitividad y calidad de vida de las comunidades.	Gestionar efectivamente mediante el logro y la supervisión de la participación de



			cada una de sus comunidades
Consejos Comunales y Corregimentales	Ejecutar el recurso de presupuesto participativo, armonizar y actualizar los planes de desarrollo, dando cumplimiento al acuerdo 003.	Participación ciudadana con recursos destinados a proyectos no estratégicos, teniendo en cuenta los planes de desarrollo comunales y Corregimentales.	Participación ciudadana de las diferentes organizaciones que conforman los consejos.
Organizaciones Sociales	Encargados de avalar a los diferentes representantes comunitarios para ser parte de los consejos comunales o Corregimentales.	Buscar que las diferentes organizaciones incluidas en la participación ciudadana sean vinculadas a las diferentes entidades gubernamentales.	Verificar y requerir desde los diferentes roles la garantía de la participación
Academia: Universidades e Instituciones Educativas	Encargados de la Educación y Formación y producción de conocimiento	Procurar la formación de Niñez, Adolescencia, Juventud y comunidad en general en el Conocimiento y la Investigación.	Formación, consulta y aporte en investigación y conocimiento
Medios de Comunicación	Difundir en la comunidad información sobre diferentes eventos y noticias	Informar de manera veraz y oportuna los diferentes eventos y noticias.	Información, apoyo y promoción de sucesos.
Organismos de Control: Procuraduría Contraloría Personería Defensoría del Pueblo	Ejercer control y vigilancia del actuar de las instituciones públicas y sus servidores	Verificar el Comportamiento de los servidores públicos	Inspección, Vigilancia, control y sanción de las conductas de los servidores públicos.
Fuerza Pública: Ejército Nacional Policía Nacional	Defender la soberanía, la integridad, derechos y libertades así como mantener y garantizar el orden público.	Vigilar y defender la soberanía y el orden público	Defensa, control y vigilancia
Institutos descentralizados	Fomentar y promover diferentes servicios de la	Prestar diferentes servicios a la comunidad para garantizar el bienestar	Fomento, gestión y Desarrollo Local



	administración Municipal	y la calidad de vida de los ciudadanos.	
Cámara de Comercio	Defender y estimular los intereses generales del empresariado en Colombia.	Promoción y Desarrollo de participación en la vida económica nacional.	Colaboración público – privada
Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios Aseo Electricidad; telefonía, Internet	Garantizar los servicios de aseo, energía eléctrica y conectividad de los ciudadanos	Prestar servicios públicos de manera adecuada.	Crecimiento, salud y desarrollo.
Corporaciones Autónomas CORTOLIMA	Administrar -dentro del área de su jurisdicción- el medio ambiente y los recursos naturales renovables, y propender por el desarrollo sostenible	Protección de los recursos naturales	Vigilancia, control, promoción y protección
Empresas de Transporte público	Garantizar la prestación adecuada del servicio de transporte público.	Prestar de manera adecuada la prestación del servicio de transporte público	Apoyo, promoción y Desarrollo

Además del mapa de actores, Asocentro del Tolima, cuenta con la identificación de sus grupos de valor en cada uno de los niveles de participación y ciclos de la gestión. De tal manera, que para el diagnóstico del proceso participativo, esta información permite consolidar y delimitar los objetivos de dicho proceso, los cuales son insumo para la construcción de la estrategia de promoción de la participación ciudadana.

El propósito del proceso participativo se clasifica acorde con el ciclo de la gestión y los diferentes niveles de participación que se promoverán para la presente vigencia, determinando la fase del ciclo de la gestión pública que se va a desarrollar, dentro del proceso participativo y de igual forma, especificar el nivel de participación en el que se van a involucrar a los ciudadanos.

A continuación, se identifican los grupos de valor y se define el ciclo de la gestión en el que se tiene programado se van a habilitar espacios para que puedan participar.



Grupo de Actores No. 1 Ministerio del Interior

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X	X			
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X	X			
Implementación o ejecución	X	X		X	
Evaluación o control			X		

Grupo de Actores No.2 Alcaldías Municipales

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X		X	X	X
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X	X	X	X	
Implementación o ejecución	X	X	X	X	X
Evaluación o control	X		X	X	



Actores No. 3 Organismos Internacionales

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	X
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X	X	X	X	
Implementación o ejecución	X			X	
Evaluación o control			X	X	

Actores No. 4 Academia: Universidades e instituciones Educativas

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	X
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X	X	X	X	
Implementación o ejecución			X	X	
Evaluación o control			X	X	



Actores No. 5. Medios de Comunicación

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	X
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X		X	X	
Implementación o ejecución				X	
Evaluación o control				X	

Actores No. 6 Organismos de Control

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X			X	
Implementación o ejecución				X	
Evaluación o control				X	



Actores No.7 Fuerza Pública

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X		X		
Implementación o ejecución			X		
Evaluación o control			X		

Actores No.8 Institutos Descentralizados

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	X
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X		X		
Implementación o ejecución	X		X		
Evaluación o control			X	X	



Actores No.9 Cámara de Comercio

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	X
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X		X		
Implementación o ejecución			X		
Evaluación o control					

Actores No.10 Empresa de Transporte Público

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	X
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X		X	X	
Implementación o ejecución			X	X	
Evaluación o control			X	X	



Actores No.11 Empresas de servicios públicos Domiciliarios

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	X
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos			X	X	
Implementación o ejecución			X	X	
Evaluación o control			X	X	

Grupo de Actores No. 12 Organizaciones Sociales

Niveles de Participación Ciclo de la gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	X
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X	X			
Implementación o ejecución	X	X			
Evaluación o control		X		X	



Grupo de Actores No. 13 Consejos Comunales y Corregimentales

Niveles de participación Ciclo de la Gestión	Información	Consulta	Ejecución- Colaboración	Control y Evaluación Ciudadana	Formulación Participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	X
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X	X	X	X	X
Implementación o ejecución			X	X	X
Evaluación o control				X	X

Grupo de Actores No. 14 Junta Administradora local (JAL) Comunales y Corregimentales

Niveles de Participación Ciclo de la Gestión	Información	Consulta	Ejecución - Colaboración	Control y evaluación Ciudadana	Formulación Participativa
Diagnóstico	X	X	X	X	X
Formulación (planeación) de políticas, planes, programas o proyectos	X	X	X	X	X
Implementación o ejecución				X	X
Evaluación o control				X	X



8. CANALES DE ACCESO

A Continuación se relacionan los principales canales de atención y acceso con que cuentan los ciudadanos y grupos de interés para interactuar con Asocentro del Tolima:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Atención Presencial	Atención Personal	Carrera 3 No. 8 -39 oficina U – 7 Edificio Escorial	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 a 6:00 p.m.	Se brinda información de manera a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención telefónica	Línea de atención al Cliente	+57 300 600 2732	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 a 6:00 p.m.	Brinda información y orientación sobre proyectos que son competencia de la entidad.
Virtual	Formulario Electrónico página WEB	https://asocentrodeltolima.gov.co/contacto-pqrs/	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Peticiones, Quejas y Reclamos
Virtual	Diferentes plataformas virtuales (meet, zoom, whastapp, etc)	Equipos técnicos y de tecnología de comunicación.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 a 6:00 p.m.	A través de estas plataformas se posibilita las reuniones tanto con usuarios o grupos de valor internos y externos.
Virtual	contacto@asocentrodeltolima.gov.co	Correo electrónico de contacto	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Peticiones, quejas y reclamos



9. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Sitio web: <https://asocentrodeltolima.gov.co>

Facebook: <https://www.facebook.com/asocentrodeltolima/>

Correo electrónico: contacto@asocentrodeltolima.gov.co

Pautas en medios de comunicación radial, televisión, prensa escrita y digital

10. RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo a lo establecido en el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

De acuerdo a lo anterior, la rendición de cuentas fortalece la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos.

Los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, pueden encontrar toda la información que se ha generado a través de los diferentes espacios de rendición de cuentas en el enlace:

<https://asocentrodeltolima.gov.co/>

11. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo a la constitución política de Colombia, todos los individuos de nuestro país con capacidad de voto tienen el derecho de poner en práctica el uso de los mecanismos de participación directa, para asegurar su participación en la toma de decisiones y la resolución de los problemas que afectan el bien común. El objetivo de los mecanismos de participación ciudadana es brindar garantías y beneficios para que el pueblo colombiano pueda incidir en cambios dentro de los sistemas judicial, ejecutivo y legislativo.

A continuación, se definen los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos pueden reclamar, exigir el cumplimiento de las normas, vigilar la conducta de los dirigentes, tomar decisiones que afectan a todos o sancionar a los gobernantes que actúan de forma equivocada:

- **Derecho de Petición:** Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). El término para responder es de 15 días hábiles, al tratarse de solicitud de documentos y de información el término es de 10 días hábiles y de consultas 30 días hábiles.



- **Acción de Tutela:** Mecanismo que ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (Art. 86 de la Constitución Política de Colombia - CPC). Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. Este derecho está reglamentado por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.
- **Acciones Populares y de Grupo:** Instrumento por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998).
- **Acción de Cumplimiento:** Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).
- **Solicitud de Información pública:** Cuando un(os) ciudadano(s) solicita(n) a las autoridades que den a conocer las acciones realizadas frente a un caso específico, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias o faciliten el acceso a documentación que reposa en la entidad, el término para responder es de 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. (Ley 1712 de 2014).
- **Veedurías Ciudadanas.** (Ley 850 de 2003) Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que, en forma total o parcial, se empleen.
- **Queja o querrela:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).



- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

- **Denuncia Anónima.** Consiste en poner en conocimiento de las autoridades, algún hecho que se encuentre fuera de los límites de la ley sin que se revele la identidad de quien denuncia, como es el caso del maltrato o violencia intrafamiliar.

12. TRÁMITES Y SERVICIOS

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros. En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

Es importante mencionar que, ASOCENTRO del Tolima, no presta trámites, ni otros procedimientos administrativos, de acuerdo a su funcionamiento, misionalidad, como a lo establecido en su plataforma estratégica.

13. REFERENCIAS NORMATIVAS

El gobierno nacional ha dispuesto una variedad de normas que facultan al ciudadano para que se garantice el uso de sus derechos y deberes y pueda participar en la gestión institucional, así como ejercer seguimiento y control social a las actividades de interés en cada una de las fases del ciclo de la gestión pública.

Las principales normas que reglamentan la participación ciudadana para las entidades públicas son:

- Constitución Política de 1991
- Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario
- Ley 962 de 2005, Ley Antitrámites
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
- Ley 689 de 2001, por la cual se modifica parcialmente la ley 142 de 1994, ley de Servicios Públicos Domiciliarios.



- Ley 489 de 1998, Sistema de Desarrollo Administrativo
- Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos
- Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento
- Ley 80 de 1993, sobre Contratación
- Ley 1150 de 2007, modifica la ley 80 de 1993 – contratación estatal.
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
- Ley 142 de 1994, ley de Servicios Públicos Domiciliarios
- Ley 152 de 1994, ley Orgánica del Plan de Desarrollo - ley de Planeación Participativa
- Ley 87 de 1993, de Control Interno
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción
- Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la ley 190 de 1995
- Decreto 1429 de 1995, reglamentario de la ley 142 de 1994
- Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución política sobre la Acción de Tutela
- Decreto 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela
- Decreto 1382 de 2000, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.

14. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación se establece el cronograma de la estrategia de participación ciudadana:



15. PLAN DE ACCIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ACTIVIDADES	META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			DEPENDENCIA RESPONSABLE
		1	2	3	
Caracterizar los grupos de valor	Documento de caracterización que identifique: 1) Los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor; 2) Intereses y preferencias en materia de participación ciudadana en el marco de la gestión institucional.			X	Dirección Ejecutiva
Identificar las instancias de participación legalmente establecidas que debe involucrar para cumplir con la misión de la entidad.	Documento que relaciona instancias de participación y alcance de la participación de la instancia en la gestión institucional (decisoria o de incidencia)		X		Dirección Ejecutiva
Entregar información de la gestión	Divulgación de Información por la página Web y redes sociales			X	Dirección Ejecutiva