



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

**META DE PRODUCTO:** P3S45MP14 – IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN SOCIAL EN ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA

**PILAR:** INNOVACIÓN PARA LA SEGURIDAD Y LA PAZ

**SECTOR:** GOBIERNO TERRITORIAL

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** FORTALECIMIENTO DEL BUEN GOBIERNO PARA EL RESPETO GARANTÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

**NOMBRE DEL SUBPROGRAMA:** INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO

			No. Meta	Linea Base	Meta 2025			
1	2	0	P3S45MP12	0	8	Fortalecimiento a los mecanismos de participación ciudadana y control social en la administración pública territorial en el departamento del Tolima SIPIN 2024004730133	447.448,48	0,00
			P3S45MP13	1	1			
			P3S45MP14	0	1			

<https://www.ejecutortolima.gov.co/pa2.php?ano=2025&dependencia=23&proyecto=3902>

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>JUSTIFICACIÓN, LA INNOVACIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	4
<b>OBJETIVOS</b> .....	5
<b>ALCANCE</b> .....	6
<b>MARCO DE REFERENCIA</b> .....	6
<b>1. SOBRE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	6
1.1. Antecedentes de la Participación Ciudadana en Colombia.....	8
1.2. Definición de Participación Ciudadana.....	9
1.3. Antecedentes legales.....	10
<b>2. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	12
2.1. Descripción de los Mecanismos legales de Participación Ciudadana.....	13
<b>3. DIAGNÓSTICO</b> .....	15
3.1. Identificación ciudadanía y grupos de interés.....	15
3.2. Mecanismos para la Participación de la ciudadanía en la Gobernación del Tolima ...	17
3.3. Estrategia de Rendición de Cuentas 2024.....	25
3.4. Plan Anual de Participación Ciudadana.....	27
3.5. Cronograma y Reporte de actividades de Participación Ciudadana 2024.....	27
3.6. Canales de Atención y comunicación al ciudadano en la Gobernación del Tolima ....	28
<b>4. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN SOCIAL EN ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA</b> .....	35



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



## INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Tolima, es una entidad pública del orden Territorial, que lidera, orienta y coordina a la sociedad Tolimense, cuenta con el compromiso de garantizar una efectiva gestión administrativa, a través de la generación de políticas públicas, suministro de inspección, vigilancia, control y gestión de recursos. Cumpliendo con la legislación vigente, bajo parámetros de oportunidad, pertinencia y equidad. Contando con procesos eficaces, proveedores confiables, personal idóneo y tecnología adecuada, apoyados en un sistema de Gestión que conlleva al mejoramiento continuo de la entidad.

En ese sentido, la Gobernación del Tolima con base en la Ordenanza 013 de 2024, Plan Departamental de Desarrollo del Tolima "con seguridad en el territorio" y teniendo en cuenta la Ley 1757 de 2015, el manual de implementación de MIPG, el parágrafo 2 del artículo primero del Decreto 612 de 2018 y la Ordenanza 0013 de 2023, a fin para garantizar las bases fundamentales de la democracia a través de la promoción de los mecanismos de participación ciudadana que permitan impulsar la participación de los ciudadanos y en las etapas de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento en el ciclo de la gestión pública de la Administración Central Departamental del Tolima, se ha propuesto desarrollar una "*Estrategia de innovación social en escenarios de Participación Ciudadana*", con el propósito de buscar el mejoramiento de la gestión institucional y su eficiencia administrativa para con el ciudadano.

El presente documento integra el ejercicio de participación ciudadana de la Entidad Territorial, para cumplir con la responsabilidad de promover, proteger y garantizar la participación de la ciudadanía planteada en el modelo integrado de planeación y gestión MIPG y junto con el pilar de fortalecimiento de buen gobierno del Plan Departamental de Desarrollo "Con Seguridad en el Territorio". Así como en robustecer la implementación de la Política de participación Ciudadana para el departamento del Tolima, con énfasis en el uso de las tecnologías y la comunicación, siempre en el marco de la innovación social.

Además, el presente documento identifica las instancias y los mecanismos de participación que pueden estar vinculados directamente con el quehacer administrativo, las funciones y la misión propia institucional, con el fin de implementar mecanismos de diálogo con el objetivo de promover la interacción, comunicación, consulta y seguimiento de políticas públicas a nivel nacional y territorial.

Con lo anterior, la Gobernación del Tolima, busca consolidarse como una entidad pública con gestión institucional, transparente, eficiente y de calidad, cumpliendo con los procesos de diálogo y participación ciudadana de manera ágil e incluyente. Además, de observar la participación ciudadana desde la innovación social para implementar y buscar soluciones efectivas a los problemas que aquejan a la población mediante la participación ciudadana en nuestro departamento del Tolima.

**Comentado [KA1]:** Establecer procesos de diferenciación entre la estrategia de participación ciudadana y la rendición de cuentas



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

## JUSTIFICACIÓN, LA INNOVACIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La innovación se desarrolla por la realización de los objetivos que se plantea cada organización. En la administración pública se debe modernizar e innovar en todas las actuaciones que realice, lo cual “se entiende como el cambio operado de las administraciones públicas para adaptarse a las nuevas circunstancias del entorno. La finalidad principal de la modernización administrativa es mejorar el cumplimiento de los fines que tiene encomendados el Estado, así como servir a la sociedad asegurando la cohesión social” (González Chouciño et al, 2023).

La meta de implementar una estrategia de innovación social en escenarios de participación ciudadana refleja un compromiso con la modernización de los procesos democráticos en el Tolima y contribuye a uno de los pilares esenciales del Plan de Desarrollo como es la innovación social. Con base en esos mecanismos de participación, es necesario que la administración seccional fomente la participación ciudadana institucionalizada mediante jornadas de promoción para que los ciudadanos conozcan de mejor manera las formas como pueden involucrarse en los asuntos públicos.

Producto del enfoque participativo del Plan de Desarrollo que implica involucrar activamente a las comunidades y a las partes interesadas en el proceso de planificación, implementación y evaluación de programas y proyectos. Esta meta busca fortalecer y ampliar este enfoque a través de la innovación social.

Para desarrollar esta meta, es crucial entender que la innovación social en el contexto de la participación ciudadana implica la creación e implementación de métodos, tecnologías y procesos que faciliten y enriquezcan la interacción entre el gobierno departamental y los ciudadanos del Tolima. Esto podría incluir el uso de plataformas digitales, aplicaciones móviles o metodologías participativas novedosas. Asimismo, es esencial involucrar a otros actores de la sociedad tanto del sector público como privado, que sin lugar a duda se pueden considerar como “skateholders” que tienen incidencia en la toma de decisiones públicas.

Comentado [KA2]: Hace parte de las acciones concretas



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



## OBJETIVOS

**Comentado [KA3]:** Revisar los objetivos que sean concordantes

### General

Promover un dialogo e interacción permanente entre la ciudadanía, actores sociales y la administración seccional a través de una estrategia de innovación social en escenarios de participación ciudadana, con el propósito de fortalecer el buen gobierno para el respeto y garantía de los derechos humanos.

### Específicos

- Promover la participación ciudadana en el departamento del Tolima, mediante la ejecución de una estrategia, que garantice a la ciudadanía el acceso a los derechos humanos a fin de fortalecer la gestión pública.
- Garantizar espacios que involucren a la ciudadanía en la gestión adelantada por la Gobernación del Tolima, para con la ciudadanía y los grupos de interés, brindando una oferta institucional integral dando a conocer la gestión institucional y generar espacios de control social y seguimiento a las políticas, planes, Programas y proyectos de la entidad.
- Incentivar a la sociedad tolimense, por medio de la estrategia de participación ciudadana, fomentando la masividad de participación de la ciudadanía en el conocimiento y acción de la gestión pública adelantada para el desarrollo del plan de desarrollo "Con Seguridad en el Territorio 2024-2027", utilizando para ello la innovación social.
- Implementar la presente estrategia, generando espacios físicos y virtuales que permitan involucrar a la ciudadanía en general y demás grupos de interés, permitiendo fortalecer la percepción de transparencia y credibilidad en la gestión de la Gobernación del Tolima, además de propiciar la participación concertada en la toma de decisiones que beneficie la Entidad y la satisfacción de las partes interesada respecto a la prestación de servicio.



## GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

### DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



- Optimizar las condiciones de la información que se entrega a la ciudadanía y grupos de interés, garantizando procesos de generación de información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa, para facilitar su participación en la gestión misional y administrativa de la Entidad.
- Garantizar los canales de comunicación suficientes, adecuados y espacios virtuales y presenciales que promuevan la participación de la ciudadanía y garanticen los Derechos Humanos.

### ALCANCE

La implementación de esta estrategia tiene la pretensión de lograr la participación de la ciudadanía en la gestión pública adelantada por Gobernación del Tolima y así promover un buen gobierno que salvaguarde los derechos humanos de la población.

En ese orden de ideas, la presente estrategia está dirigida a los prestadores de servicios, entes de control, veedores, vocales y ciudadanía en general, para que puedan participar de manera activa, con el fin de efectuar procesos de innovación social para el mejoramiento de la gestión pública, el buen gobierno, los derechos humanos y la democracia participativa.

### MARCO DE REFERENCIA

**Comentado [KA4]:** Se extrae una parte del marco contextual de las estrategias pasadas

#### 1. SOBRE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es uno de los aspectos más importantes que puede implementar un Estado para generar confianza y desarrollar unas buenas prácticas administrativas en el contexto de la gobernanza de las diversas entidades territoriales. Así, Cinthia Novoa (2022) plantea que:

“la estrategia de la participación ciudadana busca mejorar la eficacia de la gestión e incrementar la legitimidad de las actuaciones administrativas de las instituciones, ya que busca responder la demanda social, por lo que con la misma se pretende obtener el bien común, a través de escuchar lo que desean decir los ciudadanos, y



## GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

### DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

así los gobernantes podrán definir una política pública acorde a esas necesidades” (p.21)

Por esa razón, en la mayoría de los planes de desarrollo se plantea estrategias para implementar escenarios de participación ciudadana, como en el actual plan de desarrollo del Tolima “con seguridad en el territorio 2024-2027”.

En ese orden de ideas, y a raíz de las mesas de innovación ciudadana que se plantean propuestas específicas para la obtención de una base de participación donde se articulen la administración seccional y los diferentes actores del departamento. De esta manera, es pertinente establecer que la participación ciudadana tiene varias aristas generando diversos tipos de participación, los cuales se pueden categorizar:

Tipo de participación	Características
<b>Institucionalizada</b>	Está reglamentada para que la ciudadanía participe en los procesos decisorios del gobierno local.
<b>No institucionalizada</b>	Participación informal o formal pero que no está reglamentada.
<b>Autónoma</b>	La ciudadanía participa a través de algún tipo de asociación no gubernamental que, aunque participe en instancias de gobierno, no depende ni es controlada por este.
<b>Clientelística</b>	La autoridad y los individuos o grupos se relacionan a través de un intercambio de favores o cosas.
<b>Incluyente o equitativa</b>	Se promueve la participación de toda la ciudadanía, independientemente de la pertenencia o identidad partidaria, religiosa o de clase social.

Fuente: Serra –Vásquez. Participación ciudadana y movimientos sociales

Estas clases de participación son importantes, toda vez que tienen su génesis y articulación desde los diferentes actores que están involucrados en la sociedad. Su interlocución es necesario para establecer una dinámica participativa que pueda ser holística para animar que los ciudadanos lleven a cabo sus proyectos de actuación y canalicen sus peticiones mediante los diversos tipos de participación.

Al ejercerse esos escenarios participativos se puede inferir que entre mayor es el grado de participación de la comunidad en los asuntos públicos se puede tener una ciudadanía más plena y alcanzar índices de control social<sup>1</sup> mayor hacia los gobiernos municipales,

---

<sup>1</sup> El control social es toda intervención o fiscalización que se efectúa para supervisar el funcionamiento correcto de algo. Todo ciudadano tiene el derecho y el deber de hacer control social ya que permite prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



departamentales y nacional. Es así, que se debe fomentar las competencias ciudadanas que representan las habilidades y los conocimientos necesarios para construir a) convivencia y paz, b) participación y responsabilidad democrática y c) pluralidad, identidad y valoración de las diferencias (MEN, 2004).

Es necesario resaltar que hay mecanismos participación que se regulan mediante una fundamentación jurídica, las cuales se pueden recapitular desde el sistema internacional público y el sistema jurídico colombiano. El departamento del Tolima desde su institucionalidad debe fomentar primordialmente los mecanismos de participación con fundamento legal. Además, con base en una política sólida, es esencial articular estas iniciativas con otras formas de expresión de los ciudadanos para cumplir con la innovación social requerida por el Plan de Departamental de Desarrollo.

Es así, que la Convención Americana sobre Derechos Humanos en su artículo 23 establece que “todos los ciudadanos gozan de participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos y de ser elegidos en elecciones periódicas auténticas”. Aunado a ese instrumento internacional vinculante, el artículo 104 de la Constitución Política de Colombia juntamente con la Ley 134 de 1994 y la Ley 1757 de 2015 establecen los mecanismos de participación ciudadana que más adelante se especificaran de manera ilustrativa.

### 1.1. Antecedentes de la Participación Ciudadana en Colombia

La Constitución Política de Colombia de 1991, otorga a todos los ciudadanos, la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. Al mismo tiempo, determinó la forma como los ciudadanos, pueden participar en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

“La Participación Ciudadana recibió reconocimiento legal en nuestro país con la entrada en vigor de la Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que incorporó en nuestra legislación la afirmación de que “el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones”.

Colombia es un Estado Social de Derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y

---

pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado (ANM, 2021).



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



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.

El artículo 2° de la Carta Magna precisa que los fines esenciales del Estado son 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 en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

## 1.2. Definición de Participación Ciudadana

La Participación Ciudadana, es el involucramiento activo de los ciudadanos en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas. Esto recibió reconocimiento legal en nuestro país con la entrada en vigor de la Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que incorporó en nuestra legislación la afirmación de que “El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones”.

En síntesis, es la intervención de la ciudadanía en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que tienen un impacto en el desarrollo de sus comunidades. En ese sentido, mediante la innovación social se contribuye a propiciar las condiciones necesarias para que las comunidades del departamento del Tolima, desarrollen capacidades que contribuyan a la identificación, priorización y resolución de sus problemáticas a través del trabajo colaborativo e inteligencia colectiva, potenciado así la participación ciudadana, fortaleciendo la gestión institucional y generando una cultura de la innovación social que fomente el empoderamiento ciudadano, los derechos humanos y mejore en el Tolima los índices de innovación para Colombia que es presentado por el Departamento Nacional de Planeación y Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología anualmente.

### ¿Quiénes la ejercen?

La participación ciudadana debe ser ejercida por todos, actuando en función de intereses generales y del bien común. Es importante recordar que todo ciudadano tiene el derecho y



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



el deber de hacer control social, con el fin de prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.

### 1.3. Antecedentes legales

#### Ley Estatutaria de Participación Ciudadana 1757 de 2015

La Ley de Participación Ciudadana, es el instrumento mediante el cual se orientan los diferentes esfuerzos que, desde la Constitución de 1991, se han venido desarrollando para lograr una democracia más incluyente, efectiva e incidente.

Dentro del Estatuto, tanto entidades del Estado como organizaciones de la sociedad civil de todas las regiones del país se comprometen a incentivar la Participación Ciudadana, bajo ejercicios permanentes de difusión, promoción y garantía al derecho a participar.

La Ley de Participación se consolida bajo tres pilares fundamentales:

El primero tiene que ver con los mecanismos de participación ciudadana y la flexibilización que promueve y garantiza esta ley, para utilizarlos de manera frecuente y efectiva. En este apartado, la ley de participación ciudadana busca complementar la ley 134 de 1994 que regulaba los mecanismos allí descritos.

El segundo pilar se basa en la Rendición Pública de Cuentas y el Control Social a lo Público, una función dual, que permite brindarle al ciudadano las herramientas necesarias para consolidar su rol de observador y garante de los movimientos y decisiones de la administración pública en sus territorios.

El tercer pilar cuenta con la coordinación y promoción de la participación ciudadana, la cual le otorga un especial protagonismo al Consejo Nacional de Participación como elemento constitutivo del Sistema Nacional de Participación a implementarse en el país y como órgano consultivo y de deliberación formado por diversos sectores de la institucionalidad y de la sociedad civil en su conjunto.



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991	
Artículos	1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 79, 88 y 95, 103,106, 270 y 377
LEYES	
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
Ley 720 de 2001	2001 por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos. (Reglamentada por el Decreto 4290 de 2005)
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan normas en materia de racionalización de trámites
Ley 1437 de 2011	Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1712 de 2014	de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública
Ley 2294 de 2023	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026
Ley 1755 de 2015	Por la cual se reglamenta el Derecho de Petición
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de participación ciudadana
DECRETOS	
Decreto 2696 de 2004	Por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



<b>Decreto 124 de 2016</b>	Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015
<b>Decreto 1081 de 2015</b>	Relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
<b>Decreto 1077 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
<b>CONPES</b>	
<b>Conpes 3649 de 2010</b>	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
<b>Conpes 3650 de 2010</b>	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
<b>Conpes 3654 de 2010</b>	Política de la Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva
<b>Conpes 3785 de 2013</b>	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano

## 2. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los mecanismos de participación ciudadana son los medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político.

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



En Colombia existen varios mecanismos de participación ciudadana, los cuales dan la opción de ejercer el derecho de participar del poder político, como lo consagra la Constitución Política de Colombia, en sus artículos 40 y 103, veamos:

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

“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.

A través de mecanismos como el referendo, el plebiscito, la consulta popular y la revocatoria de mandato, los ciudadanos pueden decidir, mediante el voto popular, asuntos de interés nacional, departamental, distrital, municipal y local”.

De igual forma, todos los mecanismos de participación se encuentran reglamentados por la Ley 134 de 1994, en la cual, se expone paso a paso, los requerimientos y las etapas de cada uno de ellos, así como las normas fundamentales por las que se regirá la participación de las organizaciones civiles.

Adicionalmente, mediante Ley 1757 de 2015, el Gobierno nacional dictó nuevas disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

## 2.1. Descripción de los Mecanismos legales de Participación Ciudadana

MECANISMO	DESCRIPCION
La consulta popular	Herramienta mediante la cual se plantea una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, por parte del presidente de la República, el gobernador o el alcalde, para que los ciudadanos se pronuncien al respecto. Este mecanismo puede ser utilizado para convocar una Asamblea Constituyente, con el fin de someter a consideración popular las decisiones allí establecidas.

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



## GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



<b>El cabildo Abierto</b>	Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales, con el objetivo de que los habitantes puedan participar directamente en la discusión de asuntos de interés para comunidades.
<b>El plebiscito</b>	Herramienta utilizada por el presidente de la República para refrendar una decisión con la opinión del pueblo. El presidente anuncia el uso del plebiscito y los ciudadanos votan para apoyar o rechazar la decisión puesta en cuestión.
<b>El referendo derogatorio y aprobatorio</b>	Herramienta mediante la cual se pone a consideración de la ciudadanía la derogación o aprobación de una ley, una ordenanza, un acuerdo o una resolución local.
<b>La iniciativa popular</b>	Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de ley y de acto legislativo (que pretende reformar la constitución) ante el Congreso de la República, de ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de resolución ante las Juntas Administradores Locales (JAL), y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las reglamentan, según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.
<b>La revocatoria del mandato</b>	Es un derecho político por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un gobernador o a un alcalde.
<b>El voto</b>	Herramienta mediante la cual el ciudadano colombiano elige de manera activa a las personas que considera idóneas para su representación en las instituciones del Gobierno (Presidencia, Vicepresidencia, Cámara de Representantes, Senado, alcaldías, gobernaciones, concejos distritales y municipales, alcaldías locales).



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



### 3. DIAGNÓSTICO

#### 3.1. Identificación ciudadanía y grupos de interés

En el Plan Anual de Participación Ciudadana proveniente de la Secretaría del Interior, se solicitó a todas las dependencias identificar los grupos de interés con los que diariamente desarrollan su labor para los procesos que gestionan al interior de la entidad. Una vez revisados, a continuación, se presenta la conclusión del ejercicio de validación de grupos de interés para la entidad:

**24** grupos de interés fueron identificados para el desarrollo de las actividades de Participación Ciudadana:

Academia
Gremios económicos
Órganos de control
Veeduría ciudadana
ONG
Funcionarios Públicos
Victimas
Indígenas
Afrodescendientes
Raizales/Palanqueros
LGTBI
Grupos étnicos
Personas en situación de discapacidad



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

Madres Cabeza familia
Reinsertados
Organizaciones Sociales y / o Comunes
Organizaciones de productores
Estudiantes
Academia
Grupos religiosos
Jóvenes
Niños, Niñas y Adolescentes
Adulto mayor
Otros: Municipios, Asociaciones de productores, Órganos Legislativos, Autoridades Nacionales, Regionales y Territoriales

Además de estos grupos, se encontraron las siguientes características que se pueden resaltar de los grupos que son:

- **Directorio Agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.** Listado de las principales agremiaciones o asociaciones, con enlace al sitio Web y datos de contacto de los principales grupos de interés y/u organizaciones sociales o poblacionales. [Directorios – Secretaría de Educación del Tolima](#)
- **Veedurías Ciudadanas Tolima.** Las cuales están reguladas por la siguiente normativa:

*LEY 850 DE 2003*

*Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.*

*El Congreso de Colombia*

DECRETA:

Artículo 1° Definición. Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

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 los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley.

Los representantes legales de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público deberán por iniciativa propia, u obligatoriamente a solicitud de un ciudadano o de una organización civil informar a los ciudadanos y a las organizaciones civiles a través de un medio de amplia difusión en el respectivo nivel territorial, para que ejerza la vigilancia correspondiente.

La información referente a las Veedurías del Departamento del Tolima puede ser consultados por la ciudadanía en el siguiente enlace:  
<https://www.rues.org.co/Veedurias/DetalleVeedurias?CodigoDpto=73>

### 3.2. Mecanismos para la Participación de la ciudadanía en la Gobernación del Tolima

**Niveles o grados de participación ciudadana en la gestión pública.** La Gobernación del Tolima para impulsar espacios o mecanismos institucionales y facilitar la participación en los siguientes niveles o grados:

#### Información y Consulta

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co



Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, se debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles.



#### Control social a la gestión institucional

Establecer los mecanismos que han creado para facilitar y promover las veedurías ciudadanas y la participación de grupos sociales y de ciudadanos en el control a la gestión.



#### Ejecución por colaboración ciudadana

Determinar si se han organizado programas y servicios institucionales que sean administrados y ejecutados por la comunidad (autoconstrucción, madres comunitarias, saneamiento básico ambiental comunitario, entre otros).



#### Planeación participativa

Diseñar e identificar los mecanismos de los cuales dispone para facilitar la participación de los ciudadanos para adelantar procesos de toma de decisiones de la administración seccional.

### *Información y Consulta*

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



## GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

### DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



**PQRSDF:** La Gobernación del Tolima dispone en su página web el mecanismo para que se radiquen Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias en línea, disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

**Foros:** Permite publicar a uno o varios grupos de usuarios un tema de discusión o consulta para que sea debatido o contestado por otros usuarios interesados en el tema; éstos se organizan por categorías y subcategorías. Las categorías principales son aquellas en las cuales se agrupan temas de aspecto general, mientras que en la subcategoría se agrupan los foros, es decir, temas específicos de discusión o consulta.

**Redes Sociales:** A través de las Redes Sociales de la Gobernación del Tolima, divulga los mensajes institucionales, da a conocer a la comunidad los eventos programados y proyectos en ejecución para que estén conectados y participen de la gestión, se invita a interactuar con la comunidad generando un mayor acercamiento.

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/GobernaciondelTolima/>
- **Instagram:** @gobertolima
- **Twitter:** @gobertolima
- **YouTube:** @gobertolima



**Chat:** En el cual se establecen conversaciones en tiempo real con otros usuarios que estén conectados en el chat. Este es un servicio que se brinda como alternativa de comunicación para el ciudadano a través de la web.

**Encuesta:** Disponible en la página Web de la entidad en donde se encuentra la encuesta de satisfacción ciudadanos

**Audiencias públicas de rendición de cuentas:** Espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.

### Control Social a la Gestión Institucional

**Audiencias públicas de rendición de cuentas:** Espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.

**Veedurías Ciudadanas:** Mecanismo que le permite a los ciudadanos, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



### Planeación Participativa

**Formulación Plan de Desarrollo (mesas de innovación ciudadana):** Este Mecanismo de participación, busca que al momento de tomar decisiones se involucre a los ciudadanos como un actor más, para que su voz sea escuchada y tenida en cuenta.

**Formulación de Políticas públicas:** Mecanismo que promueve la Participación, Consulta y Seguimiento de Políticas Públicas Departamentales, por medio del cual los ciudadanos - usuarios- e interesados pueden participar en la formulación de políticas para el control o evaluación de la gestión, algunas políticas públicas existentes en el Tolima: a) Política Pública de Mujer y Género; b) Política Pública de Derechos Humanos y Paz del Tolima; c) Políticas de la Niñez; d) Políticas de Salud; e) Política de Discapacidad; f) Política de Libertad Religiosa; g) política pública de juventud; h) Política pública de Participación Ciudadana para el Departamento del Tolima, con énfasis en el uso de las tecnologías de la Información y la comunicación y crea el observatorio de Participación Ciudadana del Tolima.

### Ejecución por Colaboración Ciudadana

Programas y servicios institucionales administrados y ejecutados por la comunidad:

#### ➤ CONSEJO COMUNITARIO DE MUJERES DEL TOLIMA:

El Consejo Comunitario de Mujeres del Tolima, es una instancia de participación ciudadana y representación de la diversidad de mujeres del territorio, que funciona de manera autónoma y deliberativa con apoyo de la administración municipal/departamental. Contribuye a mejorar la prestación de servicios del Estado a las mujeres.

La Gobernación del Tolima cuenta con la Dirección de Derechos de la Mujer: Promueve el derecho de las mujeres tolimesas a una vida sana, libre de violencias, así como medidas de restablecimiento del derecho, unión de esfuerzos institucionales a nivel local, departamental y nacional, para reducir la pobreza en los hogares tolimesas, apostándole al desarrollo integral, el aumento de la cobertura universal en salud, mejorar y promover la inclusión social de las mujeres más vulnerables.

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

El Consejo Comunitario de Mujeres es la instancia de articulación entre grupos y redes de mujeres de los diferentes municipios para el desarrollo de la política pública y la equidad de género, donde se representa las necesidades e intereses de las mujeres que habitan en el municipio.

Lo que se busca con estas estrategias y temáticas, es lograr un empoderamiento económico, político y social de todas nuestras mujeres del Departamento y la eliminación de violencias a través de planes, proyectos y programas de promoción y protección de sus derechos.

➤ **COMITÉ CONSULTIVO INTERINSTITUCIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES:**

La Secretaría de la Mujer, en el marco de la prevención de violencias, tenemos a cargo el Comité de Prevención de Violencias basadas en género que se realiza en articulación con instituciones como Alcaldía, comisaría, Fiscalía, Procuraduría, ICBF, Red de Mujeres del Tolima, donde se socializan los diferentes planes de acción a ejecutar entorno a este comité. Por otra parte, se socializan los casos de mujeres víctimas de violencia, se revisa los procesos de atención y establecer el plan de trabajo articulado entre las instituciones.

➤ **ASOCIACIONES DE PADRES DE FAMILIA:**

La asociación de padres de familia es una entidad jurídica de derecho privado que se constituye por voluntad de los padres, madres y acudientes de aquellos estudiantes matriculados en un establecimiento educativo. Solo puede existir una asociación de padres por cada institución educativa.

➤ **MADRES COMUNITARIAS:**

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



Las madres o padres comunitarios son aquellos agentes educativos comunitarios responsables del cuidado de los niños y las niñas de primera infancia del programa de Hogares Comunitarios de Bienestar.

Los Hogares Comunitarios ofrecen atención integral a las niñas y los niños menores de cinco (5) años pertenecientes a familias clasificadas de acuerdo con los criterios definidos por el ICBF, dando prioridad a aquellos que requieren atención diaria. En total cada Hogar atiende entre doce (12) y (14) niñas y niños.

Las madres comunitarias es competencia de los municipios, pero además la secretaria de la Mujer atiende este grupo.

#### ➤ SANEAMIENTO BASICO AMBIENTAL COMUNITARIO:

El saneamiento ambiental básico o sanidad ambiental es el conjunto de acciones técnicas y socioeconómicas de salud pública que tienen por objetivo alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental. Comprende el manejo sanitario del agua potable, las aguas residuales y los vertidos, los residuos sólidos, los residuos orgánicos tales como las excretas y residuos alimenticios, las emisiones a la atmósfera y el comportamiento higiénico que reduce los riesgos para la salud y previene la contaminación.

Los Consejos territoriales de Salud Ambiental (COTSA) son concebidos como espacios técnicos relevantes para la toma de decisiones, la gestión y la concertación intersectorial en el abordaje de los determinantes sociales y ambientales que afectan la calidad de vida y salud de la población.

Por otro lado, informamos que a través del Comité Territorial de Saneamiento ambiental quien funge como secretaria Técnica la Secretaria de salud departamental y que lo integran la Secretaria de Ambiente y Gestión del Riesgo, la EDAT Secretaria de Salud entre entidades del orden departamental se realiza el seguimiento de los diferentes riesgos y problemáticas que presentan en el departamento del Tolima, el cual, toda esta información se encuentra en el archivo físico de la secretaria de salud departamental.

#### ➤ CUERPOS DE BOMBEROS VOLUNTARIOS:

Son aquellos organizados como asociaciones sin ánimo de lucro, de utilidad común y con personería jurídica expedida por las secretarías de gobierno departamentales, organizadas para la prestación del servicio público para la gestión integral del riesgo

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, en los términos del Artículo segundo de la ley 1575 de 2012 y con certificado de cumplimiento expedido por la dirección Nacional de Bomberos.

El Consejo de Oficiales es la máxima autoridad de los Cuerpos de Bomberos Voluntarios, y como tal le compete además de la elección del comandante quien será su representante legal, la elección de Dignatarios y las demás que determine la Junta Nacional de Bomberos.

La Dirección Nacional de Bomberos ejercerá la inspección, vigilancia y control sobre los Cuerpos de Bomberos.

#### ➤ JUNTAS DE ACCION COMUNAL:

La junta de acción comunal es una organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de un lugar que aúnan esfuerzos y recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa. (Ley 2166 de 2021).

Las autoridades que ejercen vigilancia, inspección y control sobre los organismos comunales, son:

a) El Ministerio del Interior, sobre las Federaciones Departamentales y la Confederación Nacional de Acción Comunal.

b) Los Departamentos, Distritos y Municipios, a través de las dependencias a las que se le asignen dichas funciones sobre las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y la Asociaciones de Juntas de Acción Comunal.

#### ➤ PROGRAMA DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL (PDET):

Los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) tienen como objetivo estabilizar y transformar los territorios más afectados por la violencia, la pobreza, las economías ilícitas y la debilidad institucional, y así lograr el desarrollo rural que requieren los 170 municipios priorizados.

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

La estrategia de obras PDET, se define como un mecanismo participativo y de articulación comunitario e institucional, cuyo propósito fundamental es acelerar la dinámica de estabilización de los territorios, por medio del fortalecimiento comunitario, a través de la implementación de obras de baja escala y rápida ejecución. De esta manera se garantiza la presencia del Estado, la provisión de bienes y servicios públicos y la disminución de las dinámicas de pobreza y conflicto en los territorios focalizados.

➤ **ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS:**

**¿CUÁLES SON LOS DERECHOS?**

**Derechos civiles / derechos políticos / libertades consagrados en los Artículos del 11 al 58 de la C.P. Los derechos civiles son los siguientes:**

- Derecho a la vida
- Derecho a la igualdad y no discriminación (Ley 1482 de 2011)
- Derecho a la integridad física y mental
- Derecho a la libertad y a la seguridad de la persona, incluido el derecho a un juicio justo
- Derecho a la inviolabilidad del hogar y de la correspondencia
- Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión, así como a la opinión y expresión
- Propiedad privada
- Derecho a la libertad de expresión

**Los derechos políticos son:**

- Derecho a la libertad de reunión y asociación
- Derecho a poder demandar a la autoridad pública
- Derechos asociados a los mecanismos de participación ciudadana y democrática

**Derechos Económicos, Sociales y Culturales (también llamados Derechos prestacionales) están consagrados en los artículos 42 al 76 de la C.P.**



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

- Derecho al Trabajo
- Derecho a la Educación
- Derecho a la Salud
- Derecho a la Vivienda
- Derecho a la alimentación
- Derecho al agua y saneamiento
- Derecho a la seguridad social
- Derecho a la cultura

**Derechos Colectivos y del Ambiente están consagrados en los artículos 78 al 82 C.P.**

- Derechos del consumidor
- Derecho ambiente sano
- Derecho al espacio público
- Derecho a la protección de recursos naturales.

➤ **Enfoque territorial:**

Definido como la contribución al desarrollo del territorio, por ejemplo, se encuentra el programa en desarrollo en enfoque territorial – PDET.

### 3.3. Estrategia de Rendición de Cuentas 2024

Atendiendo las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y a la normatividad vigente, el Plan de Desarrollo “Con Seguridad en el Territorio 2024 – 2027” reconoce la Rendición de Cuentas como una herramienta para presentar a la ciudadanía los resultados de la gestión en la vigencia 2024 en esta oportunidad.

El ejercicio pretende incentivar y fortalecer en los ciudadanos, su capacidad de participación y de incidir en la gestión pública frente a los asuntos que afectan el desarrollo de los



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



procesos sociales, de gobernabilidad, de equidad y de transparencia en el Tolima; así como evitar los riesgos de corrupción.



Fuente: Estrategia de rendición de cuentas 2024

La Gobernación del Tolima, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la dimensión de gestión con valores para resultados, que integra las políticas que permiten a las entidades públicas mantener las buenas prácticas de Gobierno, con una permanente, pertinente, útil y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente, presentó la Estrategia de Rendición de cuentas para la vigencia de 2024.

Los Ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés pueden consultar la rendición de cuentas en el enlace: <https://www.tolima.gov.co/gobernacion/nosotros/manuales/1109-transparencia/6-planeacion/6-1-politicas-lineamientos-y-manuales/6-1-4-plan-de-rendicion-de-cuentas/6852-rendicion-de-cuentas-2024>

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA**

NIT:800.113.6727

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.**



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

**3.4. Plan Anual de Participación Ciudadana**

Con el objetivo de promover la participación de la ciudadanía, se elaboró y publicó en el portal Web de la Gobernación del Tolima. El "Plan Anual de Participación ciudadana 2024". El cual se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.tolima.gov.co/transparencia-ley-1712/6-participa/6-1-descripcion-general/6-1-3-publicar-la-estrategia-de-participacion-ciudadana#3077-vigencia-2020>.

Dentro de ese desarrollo de participación ciudadana donde cada secretaria y dependencia correspondiente debe diligenciar el formato que hace parte de las herramientas que la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de Función Pública pone a implementación de la política de participación ciudadana en la gestión pública.

**3.5 Cronograma y Reporte de actividades de Participación Ciudadana 2024**

Se agregan algunas imágenes del desarrollo del cronograma y reporte de actividades:

GOBIERNO DEL TOLIMA																																																																																																																														
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA																																																																																																																														
Identificación de la acción institucional para la participación de los ciudadanos	Etapas de planeación asociadas a la acción de gestión institucional					Otros	Forma del ciclo de la gestión (Planificación)					Objetivo de la acción participativa (Descripción de un ciclo de gestión)	Objetivo de la acción participativa	Metodología participativa que se utilizará																																																																																																																
	Admisión	Planificación	Asesoría	Seguimiento y monitoreo	Evaluación		Definición participativa	Formulación participativa	Ejecución participativa	Control de gestión	Seguimiento y monitoreo participativo																																																																																																																			
<p><b>PROCESO DE GESTIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO</b></p> <p><b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Identificación de la acción institucional para la participación de los ciudadanos</th> <th>Admisión</th> <th>Planificación</th> <th>Asesoría</th> <th>Seguimiento y monitoreo</th> <th>Evaluación</th> <th>Otros</th> <th>Definición participativa</th> <th>Formulación participativa</th> <th>Ejecución participativa</th> <th>Control de gestión</th> <th>Seguimiento y monitoreo participativo</th> <th>Evaluación participativa</th> <th>Objetivo de la acción participativa (Descripción de un ciclo de gestión)</th> <th>Objetivo de la acción participativa</th> <th>Metodología participativa que se utilizará</th> <th>Responsables</th> <th>Fecha de realización de la acción</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Plan Departamental de Desarrollo</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>Revisión y actualización</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ala institución en línea y en el territorio</td> <td>Elaboración de planes y programas de desarrollo</td> <td>Reuniones de trabajo</td> <td>Secretaría de Planeación</td> <td>2024</td> <td>En curso</td> </tr> <tr> <td>Plan Departamental de Desarrollo</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>Revisión y actualización</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ala institución en línea y en el territorio</td> <td>Elaboración de planes y programas de desarrollo</td> <td>Reuniones de trabajo</td> <td>Secretaría de Planeación</td> <td>2024</td> <td>En curso</td> </tr> <tr> <td>Plan Regional de Desarrollo</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>Revisión y actualización</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ala institución en línea y en el territorio</td> <td>Elaboración de planes y programas de desarrollo</td> <td>Reuniones de trabajo</td> <td>Secretaría de Planeación</td> <td>2024</td> <td>En curso</td> </tr> <tr> <td>Plan Departamental de Desarrollo</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>Revisión y actualización</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ala institución en línea y en el territorio</td> <td>Elaboración de planes y programas de desarrollo</td> <td>Reuniones de trabajo</td> <td>Secretaría de Planeación</td> <td>2024</td> <td>En curso</td> </tr> <tr> <td>Plan Departamental de Desarrollo</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>Revisión y actualización</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ala institución en línea y en el territorio</td> <td>Elaboración de planes y programas de desarrollo</td> <td>Reuniones de trabajo</td> <td>Secretaría de Planeación</td> <td>2024</td> <td>En curso</td> </tr> </tbody> </table>													Identificación de la acción institucional para la participación de los ciudadanos	Admisión	Planificación	Asesoría	Seguimiento y monitoreo	Evaluación	Otros	Definición participativa	Formulación participativa	Ejecución participativa	Control de gestión	Seguimiento y monitoreo participativo	Evaluación participativa	Objetivo de la acción participativa (Descripción de un ciclo de gestión)	Objetivo de la acción participativa	Metodología participativa que se utilizará	Responsables	Fecha de realización de la acción	Estado	Plan Departamental de Desarrollo	X	X	X	X	X	Revisión y actualización							Ala institución en línea y en el territorio	Elaboración de planes y programas de desarrollo	Reuniones de trabajo	Secretaría de Planeación	2024	En curso	Plan Departamental de Desarrollo	X	X	X	X	X	Revisión y actualización							Ala institución en línea y en el territorio	Elaboración de planes y programas de desarrollo	Reuniones de trabajo	Secretaría de Planeación	2024	En curso	Plan Regional de Desarrollo	X	X	X	X	X	Revisión y actualización							Ala institución en línea y en el territorio	Elaboración de planes y programas de desarrollo	Reuniones de trabajo	Secretaría de Planeación	2024	En curso	Plan Departamental de Desarrollo	X	X	X	X	X	Revisión y actualización							Ala institución en línea y en el territorio	Elaboración de planes y programas de desarrollo	Reuniones de trabajo	Secretaría de Planeación	2024	En curso	Plan Departamental de Desarrollo	X	X	X	X	X	Revisión y actualización							Ala institución en línea y en el territorio	Elaboración de planes y programas de desarrollo	Reuniones de trabajo	Secretaría de Planeación	2024	En curso
Identificación de la acción institucional para la participación de los ciudadanos	Admisión	Planificación	Asesoría	Seguimiento y monitoreo	Evaluación	Otros	Definición participativa	Formulación participativa	Ejecución participativa	Control de gestión	Seguimiento y monitoreo participativo	Evaluación participativa	Objetivo de la acción participativa (Descripción de un ciclo de gestión)	Objetivo de la acción participativa	Metodología participativa que se utilizará	Responsables	Fecha de realización de la acción	Estado																																																																																																												
Plan Departamental de Desarrollo	X	X	X	X	X	Revisión y actualización							Ala institución en línea y en el territorio	Elaboración de planes y programas de desarrollo	Reuniones de trabajo	Secretaría de Planeación	2024	En curso																																																																																																												
Plan Departamental de Desarrollo	X	X	X	X	X	Revisión y actualización							Ala institución en línea y en el territorio	Elaboración de planes y programas de desarrollo	Reuniones de trabajo	Secretaría de Planeación	2024	En curso																																																																																																												
Plan Regional de Desarrollo	X	X	X	X	X	Revisión y actualización							Ala institución en línea y en el territorio	Elaboración de planes y programas de desarrollo	Reuniones de trabajo	Secretaría de Planeación	2024	En curso																																																																																																												
Plan Departamental de Desarrollo	X	X	X	X	X	Revisión y actualización							Ala institución en línea y en el territorio	Elaboración de planes y programas de desarrollo	Reuniones de trabajo	Secretaría de Planeación	2024	En curso																																																																																																												
Plan Departamental de Desarrollo	X	X	X	X	X	Revisión y actualización							Ala institución en línea y en el territorio	Elaboración de planes y programas de desarrollo	Reuniones de trabajo	Secretaría de Planeación	2024	En curso																																																																																																												



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



### 3.6. Canales de Atención y comunicación al ciudadano en la Gobernación del Tolima

En la Administración Central Departamental del Tolima, se atienden las solicitudes hechas por los ciudadanos en la medida en que es requerida; situación que se evidencia en la atención a las PQRSD, respuesta a las acciones populares, de cumplimiento, de tutela y las respuestas que se dan ante los requerimientos hechos en las audiencias públicas, existiendo para cada caso en particular responsables al interior de la Administración Central Departamental, de dar respuesta y de ejercer adecuados mecanismos de autocontrol.

Se pueden definir los PQRSD de la siguiente forma y con las siguientes características:

- **Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- **Queja:** 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.
- **Reclamo:** Insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, 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.
- **Sugerencia:** Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal.



## GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

### DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

Los Ciudadanos pueden consultar la información en el siguiente link del Portal Web de la Gobernación del Tolima: <https://www.tolima.gov.co/gobernacion/nosotros/manuales/1181-gobernacion/nosotros/mecanismos-para-presentar-quejas-y-reclamos>.

<b>Unidad de Atención al Ciudadano y Radicación de Correspondencia</b>	Dirección: Carrera Tercera entre calles 10 y 11 - Oficina Atención al Ciudadano
	<b>Horario de Atención:</b> Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
	<b>Correo:</b> <a href="mailto:contactenos@tolima.gov.co">contactenos@tolima.gov.co</a>
	<b>Dirección:</b> Carrera Tercera entre calles 11 - Piso 6.
	<b>Horario de Atención:</b> Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
<b>Atención al ciudadano Secretaría de Educación del Tolima</b>	<b>Dirección:</b> Carrera segunda calle 11 Bajos de la Gobernacion
	<b>Horario de Atención:</b> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
	<b>Correo:</b> <a href="mailto:atencionalciudadano@sedtolima.gov.co">atencionalciudadano@sedtolima.gov.co</a>
<b>Atención al ciudadano Tránsito y Transporte</b>	<b>Sede Administrativa</b>
	<b>Dirección:</b> Carrera 4 No.9-67 La Pola Centro de atención al Contribuyente.
	<b>Horario de Atención al Público:</b> Lunes a Viernes de 8:00 a 11:30 am y de 2:00 a 5:00 pm
	<b>Correo Electrónico:</b> <a href="mailto:contactenos@tolima.gov.co">contactenos@tolima.gov.co</a>
	<b>Sede Armero Guayabal</b>
	<b>Dirección:</b> Carrera 6 con Calle 5 Esquina Alcaldía Municipal 2 Piso

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

<b>Horario de Atención al Público:</b> Lunes a Viernes de 8:00 a 11:00 am y de 2:00 a 5:00pm
<b>Profesional a Cargo:</b> Oscar Javier Parra Acuña
<b>Correo Electrónico:</b> datt.armero-guayabal@tolima.gov.co
<b>Sede Alvarado</b>
<b>Dirección:</b> Carrera 3 con Calle 4TA Esquina Alcaldía Municipal
<b>Horario de Atención al Público:</b> Martes a Viernes de 8:00 a 11:00 am y de 2:00 a 5:00pm y Sábados de 8:00 am a 2:00 pm
<b>Profesional a Cargo:</b> Diego Alejandro Olaya
<b>Correo Electrónico:</b> datt.alvarado@tolima.gov.co
<b>Sede Chaparral</b>
<b>Dirección:</b> Calle 9 Con Carrera 9 Esquina Alcaldía Municipal 1 Piso
<b>Horario de Atención al Público:</b> Lunes a Viernes de 8:00 a 11:00 am y de 2:00 a 5:00pm
<b>Profesional a Cargo:</b> Kelly Alexander Gutiérrez
<b>Correo Electrónico:</b> datt.chaparral@tolima.gov.co
<b>Sede Guamo</b>
<b>Dirección:</b> Calle 7 No. 10-11 Barrio Centro Parque de la Cultura
<b>Horario de Atención al Público:</b> Lunes a Viernes de 8:00 a 11:00 am y de 2:00 a 5:00 pm
<b>Profesional a Cargo:</b> Diana Rocío Díaz Matiz
<b>Correo Electrónico:</b> datt.guamo@tolima.gov.co
<b>Sede Purificación</b>

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

	<b>Dirección:</b> Carrera 6 No. 8a-138 Barrio Plaza de Ferias
	<b>Horario de Atención al Público:</b> Martes a Viernes de 8:00 a 11:00 am y de 2:00 a 5:00pm y Sábados de 8:00 am a 2:00 pm
	<b>Profesional a Cargo:</b> Fredy Rolando Peña Aranda
	<b>Correo Electrónico:</b> datt.purificacion@tolima.gov.co
<i>Atención al ciudadano Pasaportes</i>	<b>Dirección:</b> Carrera Segunda con calle 11 esquina - Bajos de la Gobernación
	<b>Teléfonos:</b> 3203783800
	<b>Horario de Atención:</b> Lunes a Viernes de 7:30 am a 11:30 am - Solicitud de Pasaportes De 2:00 pm a 4:00 pm Entrega de Pasaportes
	<b>Correo:</b> contactenos@tolima.gov.co, pasaportes@tolima.gov.co
<i>Secretaría de Ambiente y Gestión del Riego</i>	<b>Dirección:</b> Carrera 5 calle 15 No. 15-14 Edificio Luna Park
	<b>Central de Comunicaciones:</b> Ubicada en Bomberos voluntarios de Ibagué – San
	<b>Francisco de Aparco.</b>
	<b>Celular Radio:</b> 3132934649
<i>EGETSA</i>	<b>Dirección:</b> Carrera 11#2-16 Oficina 214 CC la 11
	<b>Teléfonos:</b> 3202497357
	<b>Horario de Atención:</b> Lunes a Viernes de 7:00 am a 12:00 am - y De 2:00 pm a 5:00 pm E
	<b>Correo:</b> gerencia.egetsa@tolima.gov.co

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

Atención al ciudadano Secretaría de Salud



GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA  
Secretaría de Salud



## Canales de Atención al Ciudadano



**Contac Center Tolima**  
018000196036



**Línea Naranja Yo Te Escucho**  
3186072341



**CRUET**  
Medicos CRUET  
Línea celular 3176476446  
**EMERGENCIAS Y REFERENCIAS**  
CRUET 24 HORAS  
2610719 - 2610716  
Coordinación CRUET  
Línea celular 3182403313



**Correos Electrónicos**  
pqr@saludtolima.gov.co -  
despacho@saludtolima.gov.co



**Página Web**  
www.saludtolima.gov.co

Secretaría de Salud del Tolima @saludtolima @secresaludtolima www.saludtolima.gov.co

### Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad visual

En cumplimiento del Artículo 8 Criterio Diferencial de Accesibilidad, de la Ley 1712 de 2014 "Transparencia y Acceso a la Información Pública", La Gobernación del Tolima, ajustó la hoja de estilo para los enlaces visitados, navegación por anclas, definición de la barra de accesibilidad en la parte superior de la página y ajuste de texto con alto contraste o solo texto que permite a las personas con poca visibilidad entender el motivo de las imágenes que acompañan los contenidos de la web institucional; adicional a esto se cuenta con un software de lectura de texto, el cual ayuda a las personas en situación de discapacidad visual, leer automáticamente los textos que se encuentran en el portal.

Además, se implementó un video en lenguas de señas para indicarle a las personas en condición de discapacidad auditiva indicar los principales puntos de atención con sus

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

respectivos horarios de atención para mejorar las condiciones de accesibilidad web y atención a las personas que poseen algún tipo de discapacidad auditiva y visual.

Adicional a esto, se incorporó la barra de accesibilidad WEB orientada a facilitar la navegación a personas con baja visión ya que permite ampliar o reducir el texto, así como activar el alto contraste, recurso para aquellas personas que tienen dificultad para leer textos que no tienen suficiente contraste con el fondo.



Se puede consultar la imagen del video por medio del presente enlace:  
<https://www.youtube.com/watch?v=8TSUu0xqual>

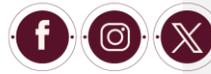
Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima
www.tolima.gov.co

Derechos de los ciudadanos. - Carta por un trato digno.



Se puede consultar la carta de trato digno en el siguiente enlace:
https://www.tolima.gov.co/participa/informacion/carta-por-un-trato-digno

Políticas de Atención de Solicitudes- Gobernación del Tolima: La utilización de los servicios de información de la página Web implica la aceptación expresa de las siguientes políticas de uso del Sistema de Atención:

- Los datos personales que proporcione son confidenciales.
Atención presencial, telefónica o correo electrónico. Las solicitudes que se reciban por estas vías serán monitoreadas y grabadas para efectos de calidad en el servicio.
El lenguaje ofensivo no está permitido.
Para el servicio de Chat, el Sistema de Atención de La Gobernación del Tolima reserva el derecho de dar por terminada una sesión a quien no respete las políticas de uso o abandone la sesión por más de tres minutos.

Adicionalmente el portal garantiza total transparencia en el uso de la información que publica y que recibe de sus usuarios la cual se manifiesta en los términos y condiciones de uso de este portal.

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



<b>Calidad de Servicio</b>	Garantiza la calidad de sus servicios, asegurando el compromiso de la organización hacia la satisfacción de necesidades de clientes y usuarios, en congruencia con los valores institucionales y marco normativo.
<b>Relación con el cliente</b>	Promueve, la construcción de relaciones de largo plazo con sus clientes, fundamentadas en la comprensión de sus necesidades y enmarcadas en un trato amable, respetuoso, igualitario y libre de discriminación.
<b>Protección al cliente</b>	Busca preservar el bienestar y seguridad de sus clientes, otorgándoles las mejores condiciones en beneficio de su desarrollo integral.
<b>Gestión de reclamos</b>	Garantiza los mecanismos accesibles para clientes o usuarios que permitan obtener retroalimentación sobre el servicio recibido, así como, recibir sugerencias, quejas o reclamos.
<b>Contacto con el cliente</b>	La atención al cliente constituye la comprensión de sus derechos y obligaciones enfocados a nuestra propuesta de servicio.
<b>Recurso Humano</b>	Promueve la participación e involucramiento del personal y su compromiso con la excelencia en el servicio.
<b>Procesos de servicio al cliente</b>	Valora el tiempo de sus clientes y usuarios, facilitando en forma oportuna, segura y diligente cualquier requerimiento de servicios financieros.
<b>Infraestructura</b>	Se preocupa por ofrecer a sus clientes y usuarios las mejores condiciones en la prestación de su servicio.

#### 4. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN SOCIAL EN ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA

Como se pudo evidenciar en el diagnóstico la Gobernación del Tolima en el transcurrir del tiempo y con base en los lineamientos del MIPG ha desarrollado esfuerzos a la hora de promover la participación ciudadana. Lo cual logra un 90.9 de 99 puntos en el índice de gestión y desempeño institucional en la participación ciudadana en la gestión pública:

Edificio Gobernación del Tolima - Carrera 3 entre calle 10 y 11



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



Por esa razón, cuando hablamos de innovación social en escenarios de participación ciudadana debe ser pensada desde un concepto de mejorar los índices participativos, ampliar el espectro de participación y garantizar un gobierno territorial que promueve los derechos humanos. Pensando en abrir las posibilidades de que los tolimeses y los grupos de valor tomen partida de las decisiones públicas y también que ellos reconozcan sus derechos y deberes.

Lo anterior implica que las personas no solo deseen realizar escenarios de participación, sino que se les instruya sobre diversos temas para que desarrollen sus habilidades y formación, así, la administración seccional está realizando varios compromisos importantes al respecto. El primero, es a través del convenio interadministrativo con la Universidad del Tolima que se encuentra en ejecución:

Referencia del contrato. 1963 DEL 04 DE JUNIO DE 2024	Aunar esfuerzos entre el departamento y la universidad del Tolima, para adelantar acciones conjuntas de manera técnica, administrativa y académica en desarrollo del fortalecimiento de la participación ciudadana, comunitaria y de víctimas para una gestión integral de los liderazgos.
-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



Esta referencia se integra con las juntas de acción y sistema de participación de juventudes; es así como desde la secretaria del Interior se promueve la instrucción a los presidentes de la junta de acción comunal, líderes comunales y consejeros departamentales de juventud en temas de interés público.

Teniendo en cuenta las diversas comunidades y grupos de interés que hay en el departamento, las competencias que cada Secretaría y dependencia de la Gobernación tiene se plantea la siguientes propuestas y estrategias de implementación mediante ejes diferenciales:

### Plan Estratégico de Participación Ciudadana

#### EJE DE DIALOGO

##### a) Identificación y publicación de espacios de Participación Ciudadana.

La Gobernación del Tolima pone a disposición de la ciudadanía el Plan de Participación. Por medio de este plan los grupos de interés y ciudadanos tolimenses pueden conocer los diferentes mecanismos de participación ciudadana que existe formalmente en la entidad para la deliberación, así como los aspectos que se abren para interactuar con sus grupos de interés en las fases de diagnóstico, formulación, implementación y evaluación de políticas, planes, programas, proyectos, servicios (convocatorias), avances y resultados.

**Acción 1:** Realizar seguimiento a las actividades que componen el Plan Anual de Participación Ciudadana por parte de los tolimenses.

**Fecha de ejecución 1:** 31 de diciembre de 2025.

**Acción 2:** Implementar un sistema de monitoreo que involucre a la ciudadanía en la evaluación de políticas y programas, ajustando estos en función de la retroalimentación obtenida. Principalmente en la Política Pública de Participación Ciudadana para el departamento del Tolima, con énfasis en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la Política Pública de Derechos Humanos y Paz Total 2019 – 2034.

**Fecha de ejecución 2:** 31 de diciembre de 2025.



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



- b) **Identificación de las instancias de participación ciudadana disgregadas a la competencia de cada secretaría o dependencia de la Gobernación del Tolima y su debida publicación en un sitio web o una aplicación digital para teléfonos inteligentes de cara a la ciudadanía.**

**Acción:** En trabajo conjunto con el Departamento de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Prospectiva y Tic identificar las instancias de participación de cada secretaría o entidad de la Gobernación del Tolima, posteriormente, publicar el resultado en un lenguaje claro e intuitivo en la página web de la entidad o en una aplicación digital para teléfonos inteligentes. Lo ideal es que se pueda interactuar con la información para suplir las necesidades y derechos de los ciudadanos o grupos de valor.

**Fecha de ejecución:** Cuarto Trimestre del año.

- c) **Consolidar el cronograma de la totalidad de los espacios que han sido planeados por cada una de las secretarías y dependencias para la vigencia. Cronograma de los espacios de diálogo e instancias de participación en el marco de la Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana mediante redes sociales o canales de comunicación masivos y atractivos para los ciudadanos.**

Para mantener a la ciudadanía y grupos de valor informados sobre las actividades de participación ciudadana y las iniciativas en rendición de cuentas, es imprescindible mantener actualizado el cronograma definido para los diferentes espacios de participación y que el mismo esté disponible para consulta por parte de la ciudadanía en la página web de la entidad, redes sociales o canales de comunicación masivos y atractivos para los ciudadanos. Este proceso implica la relación detallada de tiempo, modo y lugar, así como las características cada evento.

Se debe mapear y consolidar los espacios que ya han sido identificados para el año, estructurar la planeación de las estrategias de comunicación para socializar los espacios. Esta se debe actualizar mensualmente para identificar otros posibles espacios que se pongan a disposición de la ciudadanía.

**Acción 1.** Capacitar a los representantes de los diferentes procesos participativos en el nuevo procedimiento de participación ciudadana y en los mecanismos para la identificación y reporte de los espacios de participación que han sido definidos en el plan de trabajo de las diferentes secretarías y dependencias para ser publicado en la página web, redes sociales y canales masivos de comunicación, junto con el seguimiento correspondiente.

**Fecha de ejecución 1.** Segundo trimestre del año.



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



**Acción 2:** Involucrar a la ciudadanía en el diagnóstico de problemas locales permite un mejor entendimiento de las necesidades sociales. Por eso, se debe promover que cuando se necesite ampliar la perspectiva se recurra a la comunidad, con el fin de escuchar a la ciudadanía en espacios institucionales para buscar soluciones integrales.

Lo anterior se puede llevar a cabo mediante sesiones participativas donde se identifiquen y prioricen las problemáticas comunitarias, asegurando que las voces más afectadas sean escuchadas.

**Fecha de ejecución 2:** Cuarto trimestre del año.

## EJE DE EDUCACIÓN

### a) Fortalecer y promover espacios y mecanismos de participación ciudadana.

Implementar Incentivos y lineamientos para que la ciudadanía participe en la gestión pública de la Gobernación del Tolima mediante: Capacitaciones brindadas a los usuarios y grupos de interés, reconocimientos a algunos sectores, apoyos económicos e insumos para la producción en el sector agropecuario, turístico, emergencias y desastres, apoyo y reconocimientos a deportistas, educación superior gratuita, apoyo víctimas del conflicto armado.

**Acción.** Capacitar por lo menos a 5 grupos de valor mediante funcionarios competentes de la entidad correspondiente a cada mecanismo de participación o escenario participativo de la Gobernación del Tolima.

**Fecha de ejecución.** Tercer trimestre del año.

### b) Talleres de Capacitación en Innovación Social en escenarios de participación para la solución de problemas comunitarios.

La educación es crucial para la transformación social y la erradicación de la desigualdad, por tanto, incentivar la formación a grupos de valor y líderes comunitarios sobre conocimiento de acciones para proteger sus derechos fundamentales y los de su comunidad es muy valioso para el desarrollo de la innovación social.



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



**Acción 1.** Implementar talleres orientados a la capacitación de líderes comunitarios y grupos de valor en derechos humanos, acciones para proteger sus derechos fundamentales, promoviendo el desarrollo de soluciones que resuelvan problemáticas específicas.

**Fecha de ejecución 1.** Tercer trimestre del año.

**Acción 2.** La innovación social debe abordar las barreras culturales que perpetúan la violencia y la exclusión. En ese sentido, es propicio desarrollar campañas educativas, actividades culturales y promociones que promuevan el respeto, la paz y la convivencia mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos a la ciudadanía en general.

**Fecha de ejecución 2.** Tercer trimestre del año.

## EJE DE INFORMACIÓN

### a) Actualización permanente de la caracterización de los grupos de valor:

Es crucial caracterizar a los actores involucrados, es decir, los diferentes grupos de valor y ciudadanos a los que se dirigen los productos y servicios ofrecidos. Identificar las peculiaridades de estos grupos y de la ciudadanía en general es fundamental para comprender su pertenencia, singularidades y necesidades específicas en relación con los productos y servicios de la Gobernación del Tolima. Este proceso se lleva a cabo con el propósito de garantizar el respeto de sus derechos y para facilitar su interacción con las entidades gubernamentales. Además, permite que puedan obtener información, realizar trámites, supervisar la gestión pública, exigir responsabilidades y participar en decisiones a través de mecanismos de participación ciudadana.

**Acción.** Actualizar las características de los grupos de valor de la Gobernación del Tolima de competencia de cada secretaría o dependencia para identificar demandas, necesidades o preferencias de información en el marco de la gestión institucional, así como los canales idóneos de publicación y difusión consultadas por estos grupos.

**Fecha de Ejecución.** 31 de julio de 2025.



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



#### b) Guía de lenguaje claro.

La intrincada naturaleza de los documentos y comunicaciones institucionales puede constituir un obstáculo considerable para una gran parte de la ciudadanía y diversos grupos de interés. La falta de claridad en estos mensajes puede generar confusión, malentendidos e incluso socavar la confianza en la información ofrecida, repercutiendo de manera negativa en la percepción pública de nuestra entidad y en su capacidad para lograr sus objetivos. Es imprescindible que los ciudadanos puedan comprender de manera sencilla sus derechos, obligaciones y los servicios que brindamos.

La creación de una guía de lenguaje claro no solo facilita esta comprensión, sino que también fomenta la inclusión al disminuir las barreras lingüísticas y cognitivas que pueden marginar a ciertos grupos en su participación y ejercicio de derechos.

Para profundizar en el vínculo entre el Estado y sus grupos de interés, y fortalecer así la política de Atención al Ciudadano, es fundamental comunicar de manera clara y comprensible la información relativa a programas, trámites y servicios. Asimismo, es crucial informar sobre las condiciones y requisitos necesarios para el ejercicio efectivo de la participación y la rendición de cuentas, contribuyendo al desarrollo de herramientas que aborden las expectativas y necesidades de los ciudadanos en relación con sus inquietudes y la gestión de trámites.

**Acción.** Instrumentos para evaluar el Lenguaje Claro en los documentos de la Gobernación del Tolima.

**Fecha de Ejecución.** Segundo semestre 2024.

#### c) Guía de accesibilidad de documentos.

En un mundo que avanza hacia la inclusión y la equidad, es esencial que los documentos generados por nuestra entidad sean accesibles para todas las personas, sin distinción de sus capacidades físicas o cognitivas. La inaccesibilidad de estos materiales puede marginar a una parte considerable de la población, incluyendo a individuos con discapacidades visuales, auditivas o cognitivas, así como a aquellos que dependen de tecnologías de asistencia para acceder a la información. Tal exclusión contraviene los principios de igualdad de oportunidades y derechos humanos, y puede generar una percepción desfavorable hacia nuestra entidad.

Por ello, la creación de una guía de accesibilidad para documentos no solo beneficia a quienes viven con discapacidades, sino que también enriquece la experiencia del usuario en general. Las prácticas de diseño inclusivo no sólo facilitan la comprensión y uso de los



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



@gobertolima  
www.tolima.gov.co

documentos para las personas con discapacidades, sino que también contribuyen a que la información sea más clara y accesible para el público en su conjunto. Este enfoque puede traducirse en una comunicación más eficaz y en una mejor comprensión de los servicios que ofrece la Gobernación del Tolima, fortaleciendo, en última instancia, la confianza y la relación entre los diversos actores de la comunidad.

**Acción.** Elaborar una guía que defina directrices frente a los estándares de accesibilidad autónoma e independiente de las personas con discapacidad, principalmente de aquellas con discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web, aplicación móvil y los contenidos a cargo de la Gobernación del Tolima.

**Fecha de Ejecución.** Segundo semestre de 2025.



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

NIT:800.113.6727

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROSPECTIVA Y TIC.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANM (2021). Estrategia de participación Ciudadana.

Cinthia Nova, L. (2022). La participación ciudadana como mecanismo de desarrollo en las comunidades. Ministerio público de Panamá.

Cuervo, J., Jolly, J. F., Roth, A., Vargas, C., Tournier, C., & Vélez, J. (2007). *Ensayos sobre políticas públicas*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

De la Vega, E. (2018). *Metodologías Participativas para la Evaluación*.

Dunn, W. N. (2004). *Public Policy Analysis*.

Gobernación del Tolima (2023). Estrategia de participación Ciudadana.

González Chouciño, Mariano Agustín; Orbe Ayala, Kenia R. Del. 2023) *Innovación social, sostenibilidad e innovación docente*. Dykinson.

MEN (2004). Programa de Competencias Ciudadanas, orientaciones para la institucionalización de las competencias ciudadanas.

Roth Deubel, A. (2009). *Políticas públicas: formulación, implementación y evaluación*. Bogotá: Ediciones Aurora.

Roth Deubel, A. (2010). *Las políticas públicas y sus principales enfoques analíticos*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Salazar Vargas, C. (2008). "La evaluación de políticas públicas y Agenda Gubernamental". En: C. Salazar Vargas. *Políticas públicas y Think Tanks*. Bogotá: Fundación Konrad Adenauer (KAS)

Serra Vázquez, L. (2003). La participación ciudadana y movimientos sociales. El encuentro año XXXV No. 64.