

# **“LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA COMO HERRAMIENTA EFECTIVA EN EL CONTROL FISCAL: EL CASO DE BUCARAMANGA, COLOMBIA”**

*Magda Milena Amado Gaona*

## **INTRODUCCIÓN**

La Contraloría del Municipio de Bucaramanga, Capital del Departamento de Santander en Colombia, cumpliendo lo que dispuesto en el Artículo 167, de la Ley 136 de 1994 “PARTICIPACION COMUNITARIA EN LOS ORGANISMOS DE CONTROL. Los organismos de control fiscal vincularan a la comunidad en la realización de su gestión fiscal sobre el desarrollo de los planes, programas y actividades que realice la entidad fiscalizada, para que ella a través de los ciudadanos y de los organismos de participación comunitaria, pueda garantizar que la función del Estado esté orientada a buscar beneficios de interés común, que ayuden a valorar que sus contribuciones estén siendo dirigidas en búsqueda del beneficio social” (Gaviria Trujillo, Villegas Ramírez, & Hommes Rodríguez, 1994).

Por otra parte, la Corte Constitucional en Sentencia C-1338/00 del 4 de octubre de 2000 señala que “la participación ciudadana es un principio fundamental que ilumina todo el actuar social y colectivo en el Estado social de derecho, y que, (...) persigue un incremento histórico cuantitativo y cualitativo de las oportunidades de los ciudadanos de tomar parte en los asuntos que comprometen los intereses generales. Por ello mismo, mirada desde el punto de vista del ciudadano, la participación democrática es un derecho-deber, toda vez que le concede la facultad y a la vez la responsabilidad de hacerse presente en la dinámica social que involucra intereses colectivos” (Corte constitucional, 2000).

Es por ello, que la Contralora de Bucaramanga, en su gestión estipuló como programa bandera de la entidad la vinculación de la comunidad como insumo y herramienta en los diferentes procesos de participación ciudadana, por medio de generar estrategias y mecanismos que permitan incentivar y vincular a la comunidad en la participación de la lucha contra la corrupción y efectividad del control fiscal, en convertirse en personas que realicen control y veeduría del uso de los recursos públicos, realizando vigilancia de los bienes del estado, su adecuada utilización, la planeación de las inversiones para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos de Bucaramanga.

Esta experiencia consistió en crear espacios que acerquen a la ciudadanía a la Contraloría Municipal de Bucaramanga para así trabajar mancomunadamente por nuestra ciudad, sus comunas, barrios, veredas, asentamientos y comunidad en general, con el objetivo de recuperar la confianza en el organismo de control y la efectividad y eficiencia del control fiscal.

El Control Fiscal debe buscar la coordinación de tres controles social, político y fiscal y ser el líder de los mismos, aprovechando su cualificación; con el objeto de mejorar los niveles de transparencia en la administración municipal; para ello se implementan las estrategias de acciones preventivas, de control; sancionatorias, colaboración ciudadana, y de comunicaciones para lograr la cultura de la legalidad.

## 1. IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO

¿De quién es Bucaramanga? ¿A quién le duele? ¿Quién la cuida? fueron preguntas que se hizo la Contralora de Bucaramanga, en la cual las respuestas dadas fueron que la ciudadanía se mostraba con miedo, sentía poca confianza con el organismo de control y se sentía impotente para actuar en defensa de los bienes y recursos públicos.

La corrupción existente en estos últimos años, ha desmotivado la participación ciudadana en la cosa publica, genera desmoralización de los ciudadanos; por ello es urgente un cambio de política pública en el ejercicio del control fiscal de Bucaramanga.

Por esta razón fue importante crear conciencia a los bumangueses que la Ciudad, sus bienes y su patrimonio son de todos y para todos por lo tanto, apropiarnos de ella, sentirla y cuidarla, son responsabilidades que atañen a cada uno de quienes habitamos en ella. Igualmente liderar las campañas de cultura de la legalidad en coordinación con la entidad abarcando todos los espacios de la sociedad bumanguesa.

Como objetivo estratégico a ejecutar durante el período fue contemplado el Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y Democratización de la Administración Pública. Por lo cual se encaminaron estrategias por medio de la unión del recurso humano, la innovación y la tecnología para lograr romper las barreras de la incredulidad, falta de confianza y conocimiento por parte de la ciudadanía de Bucaramanga en sus asentamientos, corregimientos, barrios y comunas hacia el órgano de control.

Para este acercamiento y vinculación con la comunidad se han utilizado diversas acciones y actividades año tras año desde 2012, como son:

1. Fortalecer las funciones y objetivos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga en la interacción de la comunidad en mecanismos de participación ciudadana, brindando seguimiento y trámite oportuno a las mismas por medio de la comunicación continua con los ciudadanos, abriendo las puertas mediante la atención y disposición del equipo de talento humano de la oficina de participación ciudadana durante todos los días de la semana y en algunas actividades los sábados en terreno.
2. Realizar Audiencias Públicas en las Comunas y Corregimientos del Municipio de Bucaramanga, con un equipo interdisciplinario de las áreas de Participación Ciudadana y Vigilancia Fiscal liderado por la Contralora Municipal, ha llegado a los Barrios, veredas y asentamientos por medio de la instalación de puntos de atención y recorridos de veeduría, logrando mantener contacto directo con la comunidad, que permita escucharlos y orientarlos acerca de sus inquietudes, así mismo recepcionar las peticiones, quejas y denuncias; además de poder verificarlas en sitio relacionadas con la inversión realizada por el gobierno municipal en el sector. En dichas audiencias se busca que sean trabajadas de la mano con Presidentes o miembros de Juntas de Acción Comunal, Ediles y comunidad en general, porque para la Contraloría de Bucaramanga cualquier persona es importante en sus PQRD.
3. Implementar el Programa Contralores Escolares en las instituciones educativas del Municipio de Bucaramanga, en cumplimiento del marco normativo del Artículo 45 de la Constitución Política El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a

cargo la protección, educación y progreso de la juventud y el DECRETO NACIONAL 1860 de agosto 3 de 1994. (Gaviria Trujillo & Pachón de Villamizar, Decreto 1860, 1994).

Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales. Artículo 19.-Obligatoriedad del Gobierno escolar. “Todos los establecimientos educativos deberán organizar un gobierno para la participación democrática de todos los estamentos de la comunidad educativa, según lo dispone el artículo 142 de la Ley 115 de 1994.”, creó la figura de contraloría escolar como otro mecanismo de participación ciudadana, donde los niños y jóvenes inciden en el bien común de su comunidad educativa y los bienes públicos, este impulsa la democratización en las instituciones educativas y fortalece el proceso los procesos de control y veeduría.

En el año 2012, se presentó al Concejo Municipal de Bucaramanga, el proyecto de acuerdo para la implementación del programa contralores escolares. El cual fue socializado ante la Comisión, mediante el Acuerdo Municipal 045 del 06 de diciembre de 2013 se crean las contralorías escolares, para las instituciones educativas oficiales, como componente de apoyo pedagógico para la participación ciudadana en el control fiscal y el ejercicio de derechos ciudadanos, fortaleciendo los procesos de comunicación y compromiso social. Se crea un programa que aporte al crecimiento y desarrollo de los pequeños ciudadanos del mañana, basado en valores, conocimiento, el buen uso de bienes y recursos públicos, competencias y habilidades ciudadanas.

Estos pequeños ciudadanos de verdad llamados Contralores Escolares, son sensibilizados y formados en ciudadanos ejemplares con sentido de pertenencia y autoridad sin extralimitarse, serán los ojos de sus compañeros en la gestión de su comunidad educativa, ser elegidos por medio de la democracia y ejercer su gestión en planeación y ejecución de planes de acción con apoyo de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, sus directivos y un grupo de apoyo.

4. Evaluar el avance y cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal presentado por el actual gobierno, la Contraloría de Bucaramanga programó la realización de mesas de trabajo con la presencia de presidentes, vicepresidentes de Juntas de Acción Comunal y ediles comunales, con el propósito de dar seguimiento a las metas de inversión en barrios, corregimientos y comunas de Bucaramanga, buscando obtener de primera mano el insumo de las inversiones reales y necesidades de cada comunidad.

Estas mesas de trabajo se desarrollan con el equipo de Auditores de Vigilancia Fiscal que previamente analizan las variables y metas representativas de inversión en cada sector, las cuales servirían como información para la evaluación final del Plan de Desarrollo, el acompañamiento de la oficina de Participación Ciudadana es primordial en relación a que es otro espacio para escuchar las necesidades, quejas y denuncias de los líderes en relación a gobierno Municipal.

5. Acompañar y apoyar las actividades de participación ciudadana teniendo en cuenta que como programa bandera uno de los insumos base de nuestro control social y fiscal es el trabajo mancomunado con la ciudadanía, además que con dicho acompañamiento y apoyo se busca fortalecer la confianza, la credibilidad y la función de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

Las actividades van relacionadas en acompañamiento a audiencias y reuniones comunales con los sujetos de control donde participamos como invitados en función de garantes de los compromisos expuestos de las problemáticas y necesidades planteadas o más allá como auditores de los posibles daños fiscales evidenciados en obras del municipio.

Brindar apoyo a la solución de problemáticas en los sectores del municipio de Bucaramanga, por medio de orientación a sus Presidentes o miembros de Juntas de Acción Comunal, Ediles y comunidad en general de los correctos trámites y competencias según la clase de necesidad.

6. Capacitar, orientar y sensibilizar a la ciudadanía sobre el control fiscal, control social, veeduría ciudadana y la cultura de la legalidad.

Como mecanismo para fortalecer la lucha contra la corrupción, la transparencia y la legalidad, a través de entidades públicas, privadas y academia, hemos realizado alianzas con el propósito de brindar formación y capacitación a los diferentes actores de la sociedad, como. Servidores públicos, juntas de acción comunal, juntas de acción local, veedores y ciudadanía en general.

Dicha formación busca que la comunidad bumanguesa conozca las herramientas que le permiten ejercer la veeduría y el control fiscal y social.

Como mecanismo interno que nos permite prestar un servicio de manera eficiente y eficaz, la entidad programa capacitaciones de actualización en normatividad y legislación.

7. Utilizar herramientas tecnológicas (página web, Facebook, Redes Sociales, correos electrónicos institucionales y medios locales), como canal de comunicación para fortalecer la atención a la comunidad.

A través del correo institucional, hemos entablado una relación directa con la comunidad, es el Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana, la persona encargada de mantener contacto con la ciudadanía por este medio, en relación de recepción de PQRD y seguimiento de las mismas.

Se creó perfil de Facebook, fann page, twitter, Instagram adaptándonos al cambio tecnológico de comunicación con la ciudadanía, dichas redes nos brindan la posibilidad de percibir la aceptación de la comunidad, como poder socializar y divulgar las acciones y actividades de la Contraloría de Bucaramanga.

Como canal de comunicación también se utilizó la página institucional, medios locales y YouTube, con el fin de estar constantemente difundiendo la información de ejecución y avance del plan estratégico de la entidad, un caso particular fue la creación de un espacio mediante un programa Radial llamado Control F, a través de la emisora UIS FM estéreo, la Contraloría Municipal de Bucaramanga, realizó la preproducción y producción de programas radiales, con el fin de que la ciudadanía conociera las funciones propias de la contraloría, además se tenía una sección donde interactuaban los funcionarios invitados de la administración municipal para que les respondiera a la ciudadanía sobre temas e inquietudes de la gestión de las secretarías e institutos descentralizados.

Por lo cual cada una de estas actividades y acciones son los espacios que brindamos a la comunidad con el fin de fortalecer y garantizarle su derecho a participar activamente en los temas que afectan a su comunidad y municipio de forma fácil y eficiente. Esto con el objetivo de fomentar el compromiso de los ciudadanos en los intereses generales, que se basen en valores, principios, como responsabilidad y honestidad, actuando como veedores y ejerciendo de esta manera control al gobierno municipal para el progreso de su entorno o ciudad, logrando un desarrollo y crecimiento de la política basada en cero corrupción, defensa del bien público y un seguimiento fiscal efectivo, tomando conciencia que los público es de todos y para todos.

## 2. RESULTADOS E IMPACTO

Para la Contraloría Municipal de Bucaramanga es importante contar con el apoyo de la comunidad, para lograr resultados e impacto visibles, teniendo como base lograr equipos de trabajo externos multidisciplinarios, que cumplan objetivos específicos de participación ciudadana, control y veeduría, conjugando todas las capacidades, ideas, destrezas e inteligencia de los miembros de las juntas de acción comunal y local, de las veedurías y de toda la comunidad en general, generando así un efecto bola de nieve y profesando las buenas costumbres de los ciudadanos de bien, siempre teniendo en cuenta como decía la Madre Teresa de Calcuta “Yo hago lo que usted no puede y usted hace lo que yo no puedo. Juntos podemos hacer grandes cosas”.

La comunidad y los líderes comunales deben ser conscientes de la importancia de ser garantes de controles y veedurías fiscales, por medio de los mecanismos y espacios de participación ciudadana, la organización de estos permiten unificar esfuerzos para construir instrumentos de defensa del bien común como las denuncias contra los hechos y acciones contra el patrimonio de la sociedad Bumanguesa.

La posibilidad de poder definir variedad de medios de participación ciudadana permiten la cohesión y construcción de respuestas colectivas hacia la comunidad, contando siempre con el respaldo, el acompañamiento y apoyo de la Contraloría de Bucaramanga, con estas acciones se logró devolver la confianza y el conocimiento de la función y los objetivos del organismo de control fiscal hacia la comunidad. La dirección, organización y la importancia que se le está dando a los espacios de participación garantizan que la comunidad sea escuchada, entendida y apoyada en la celeridad y de respuesta a sus peticiones, quejas y reclamos, creando ciudadanos comprometidos con el buen uso de los recursos públicos para su ciudad.

En relación al fortalecimiento las funciones y objetivos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, se evidencio un constante incremento en la recepción PQRD durante los años de gestión, de acuerdo a la atención y tramite oportuno de los requerimientos de cada uno de los ciudadanos, siendo evidenciado por los 2.199\* solicitudes atendidas por los canales de participación ciudadana, reflejando un grado de confianza y credibilidad en los procesos de la entidad. Cabe resaltar que esto es el resultado de que muchos de dichos requerimientos fueron insumo de evidencia fiscal y otros de solución de sus problemáticas. Ver Cuadro 1 y 2

El contacto con la comunidad y en terreno mediante las Audiencias Públicas en las Comunas y Corregimientos del Municipio de Bucaramanga, facilitó un nivel de apropiación de las necesidades de la comunidad en tiempo real, fortaleció los lazos de cada uno de los miembros de los sectores del municipio con los funcionarios de la entidad, consolidándose un equipo de casos de éxito, se logró recopilar y auditar un numero representativo de quejas y necesidades en el 2012 fueron 498; en el 2013 no se realizaron audiencias públicas, en el 2014 llegamos a 424 y en el 2015 vamos en 161 requerimientos para un total de 1.083. Ver Cuadro 3

Teniendo en cuenta los diferentes requerimientos presentados por la comunidad en los encuentros y espacios previstos por la Contraloría y contando con el apoyo del personal de la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental, en el año 2012 la entidad emitió 8 controles de advertencia y se dio apertura a 25 procesos de responsabilidad fiscal; para la vigencia 2014, se realizaron 10 controles de advertencia, 2

---

\* Para la vigencia 2015 los datos se manejan con fecha de 30 de junio

llamados de atención e inicio a 24 procesos de responsabilidad fiscal, dando una respuesta positiva y efectiva a la ciudadanía y demostrando la importancia del trabajo en equipo.

Una de las estrategias que nos permite actuar de manera rápida y fortalecer la lucha frontal y efectiva contra la corrupción, son los convenios manejados con la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional, a través de los cuales logramos demostrar los llamados “carruseles de la contratación en Bucaramanga”.

La implementación Programa Contralores Escolares en las instituciones educativas del Municipio de Bucaramanga, se realizo con gran expectativa apoyada de un equipo cultural para difundir y socializar el alcance del programa, en el año 2014 se vinculo a rectores, estudiantes y autoridades locales de la educación, se llegó a 47 Instituciones desarrollándose en tres etapas, difusión y sensibilización; acompañamiento y orientación; y seguimiento y evaluación, las cuales contemplaron un total de 56 actividades con una asistencia de 15.398 niños y jóvenes, el enfoque de dicho inicio fue concientizar a los estudiantes con el lema “Tu Colegio y Ciudad TE NECESITAN.

Para el 2015, siendo un programa pionero y principal de la gestión de la entidad, se proyectó el refuerzo por medio de diferentes aspectos tales como la parte ambiental, idiomas, principios y valores, además del fortalecimiento en capacitación en temas de control social y fiscal base de la función del Contralor Escolar.

Se sensibilizó y divulgó el programa por medio de una interacción tecnológica y digital con la comunidad educativa presentando como ejemplo a CLARITA con su lema Con las cuentas claras y la legalidad sana, este se desarrollo en las 47 Instituciones las cuales eligieron su Contralor Escolar. Paralelamente se enfatizó a que este año se iban a trabajar alianzas con entidades públicas y privadas para la ejecución de los temas ambientales, idiomas y valores.

Para el manejo de temas ambientales para concientizar en preservación, conservación y cuidado ambiental se logró una alianza con el Área Metropolitana de Bucaramanga, Autoridad ambiental municipal y con la Electricadora de Santander, las cuales capacitaran y sensibilizaran en dichos temas. En el área de idiomas se contó con el apoyo de la Alianza Colombo-Francesa y la Secretaria de Educación Municipal para poder brindarles el Francés a los Contralores Escolares, como una segunda o tercera lengua. Por medio del clown se realizaron talleres y encuentros para los Contralores Escolares se capacitaran en el fortalecimiento en principios y valores.

Como función básica de los Contralores y apoyados en el Know How de la entidad se procedió a capacitar en control social y fiscal por medio del grupo auditor experto en los temas relevantes de la comunidad estudiantil.

Durante el primer semestre del 2015 se han realizado 90 actividades, contando con una asistencia 36.870 niños y jóvenes.

Por otra parte, resultado de las 20 mesas de trabajo con las Juntas de Acción Comunal y Juntas Administradores Locales, se logró recopilar información valiosa en cuanto al avance y cumplimiento del plan de desarrollo y las inversiones del gobierno Municipal han realizado en los barrios, corregimientos y comunas.

Para final de año el área de Vigilancia Fiscal y Ambiental se apoyara de dicha información para estructurar el informe auditor de la entidad, en cuanto al cumplimiento de los objetivos y metas del plan de desarrollo.

Como valor agregado la oficina de Participación Ciudadana levantó un insumo por área de las necesidades de la comunidad según su sector, que permitirán ser un aporte para la próxima estructuración del plan de desarrollo del Municipio de Bucaramanga. Ver Cuadro 4.

En cuanto al acompañamiento y apoyo a las actividades de participación ciudadana, la entidad al primer semestre de 2015 ha estado presente en 65 actividades contando con una participación de 959 ciudadanos.

Entre los acompañamientos realizados a la comunidad a través de la oficina de participación ciudadana podemos resaltar las siguientes: Mesa de trabajo con INDERBU, tema estadio de atletismo; socialización tercer carril y problemáticas de la comuna 9; Problemática gas rural, habitantes de los corregimientos 1,2 y 3; Mesa de trabajo reparación de victimas; mesa de trabajo programa PAE; acompañamiento JAC barrio Mutis, entre otras.

El equipo profesional de la entidad ha orientado a la comunidad en las inquietudes que puedan presentar, generando confianza y credibilidad en el trabajo mancomunado de veeduría y control social.

Para fortalecer la lucha contra la corrupción e implementar las políticas de transparencia y legalidad, la entidad durante estos 4 años a través del lema "Bucaramanga no necesita Súper Héroes sino ciudadanos de verdad" logró formar y capacitar a 2949 ciudadanos en temas de veeduría ciudadana y manejo del control fiscal y social y lucha contra la corrupción.

A nivel interno se ha buscado enriquecer la competencia de nuestro talento humano en temas académicos, doctrinales, jurisprudenciales relacionados con el control fiscal y social, por medio de jornadas de formación con entidades profesionales en el tema.

La constante evolución de la entidad en temas tecnológicos y de comunicación por medio de la incursión en las redes sociales ha permitido estar en constante contacto con la comunidad, brindar otro canal de participación ciudadana para la recepción de PQRD y poder informar y divulgar las actividades y acciones de la entidad. Ver cuadro 5 y 6

A través de la página web, la ciudadanía ha informado de manera oportuna el mal uso de los recursos y de esta manera hemos podido evitar el daño al patrimonio público. Estos nuevos e innovadores medios de interacción con la comunidad permitirán que aumente en primer lugar las actividades que realiza la Contraloría Municipal de Bucaramanga para que los ciudadanos puedan ser figuras de control y veeduría, pero más allá seguir generando esos espacios que logren una vinculación y cubrimiento de población en acciones de participación ciudadana.

Hoy por hoy, podemos decir que existen estrategias y herramientas claras para darle la importancia a la sociedad en los procesos de control y veeduría fiscal, pero más rescatable el fortalecimiento de los lazos de trabajo mancomunado de la Contraloría Municipal de Bucaramanga y la comunidad, por medio de esos mecanismos de participación ciudadana.

### 3. CONCLUSIÓN

¡Hay qué cambiar! Los órganos de control deben trabajar de la mano con el gran equipo de la comunidad, en relación que serán más ojos en temas de control y veeduría que denuncien actos y acciones que vayan en contra del uso inadecuado de los recursos públicos y la sociedad, ya que estos mecanismos son de participación eficaz que permite un mejor trabajo de los organismos de control y, en últimas, a dar una mejor aplicación de los recursos del Estado en pro del bienestar de todos.

Martin Luther King, líder social de los Estados Unidos, decía “Nuestra generación no se habrá lamentado tanto de los crímenes de los perversos, como del estremecedor silencio de los bondadosos”. Llegó la hora de hablar y trabajar con la Contraloría Municipal de Bucaramanga que siempre está atenta a escuchar y actuar.

Al generar confianza con el organismo de control, el ciudadano cumple el deber de denunciar, de cuidar lo público y con ello la contraloría ha logrado actuar oportunamente para prevenir o recuperar el recurso público.

La comunidad muchas veces tiende a protestar porque no se hace nada, porque existe corrupción, porque no se les permite denunciar, por lo cual fue el momento de abrir estos espacios participativos y lograr un engranaje en temas de control fiscal y público.

Estas estrategias metodológicas que ha implementado la Contraloría Municipal de Bucaramanga para generar un trabajo de la mano del ciudadano en control y veeduría fiscal, aumentando los mecanismo de participación ciudadana, además de apoyar la construcción de ciudadanos de verdad, son indispensables en las diferentes contralorías departamentales y municipales para establecer adecuados mecanismos de interacción con la comunidad, al igual en las mismas dependencias del estado para conocer de mano de los ciudadanos sus necesidades y peticiones con el fin de implementar procesos de atención al ciudadano, para que así se logre una mejor planeación y ejecución de los planes de desarrollo atendiendo a las necesidades de la comunidad, e impactando en el buen uso de los recursos públicos y generando transparencia y confianza con los organismos de control.

Cada metodología implementada es totalmente adaptable a las funciones y objetivos de otros entes públicos, son acciones a bajo costo, enfocadas a generar sinergias y soluciones a la comunidad. Por otro lado las actividades que permiten cumplir con los objetivos y metas de participación, pero más a fondo de capacitar a una mayor cobertura a ciudadanos en temas de control y veeduría, permiten construir conciencia como ciudadanos responsables del cuidado del bien y de los recursos públicos.

El objetivo de la Contraloría de Bucaramanga por medio de estas estrategias y herramientas es crear, motivar, generar conciencia y responsabilidad a veedores, representantes de las JAC y JAL así como la comunidad en general para que denuncien los posibles casos en los que se hayan afectado los recursos y bienes de la ciudad, incrementando así la participación ciudadana, la confianza y la credibilidad para el control del patrimonio del Municipio.

Por lo cual como lo dice en el informe de gestión del 2014 siempre se ha enfocado en “coadyuvar con el mejoramiento sustentable de la administración pública de Bucaramanga, es el mayor reto de la contraloría municipal; la implementación de sistemas integrados de gestión, que permite que las sinergias entre los funcionarios de la organización aumenten, los clientes (sujetos de control y ciudadanía en general) se sientan mejor atendidos (prestación efectiva del servicio) y en definitiva los

beneficios organizacionales del Ente de Control se incrementen; la elaboración, ejecución y seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión al interior de la entidad; el fortalecimiento de la Participación Ciudadana, partiendo de la importancia de la misma como una instancia de control, vigilancia y evaluación del desempeño y la gestión gubernamental”, siendo hoy por hoy ser calificada una de las entidades con menor riesgo de corrupción como lo calificó la Corporación Transparencia por Colombia.

## BIBLIOGRAFÍA

Amado Gaona, M. (2014). Informe de gestión y resultados Enero-diciembre 2014, de <http://www.contraloriabga.gov.co/site/descargas/2015/INFORME%20DE%20GESTION%202014.pdf>, 02-07-2015.

Cámara de comercio de Bucaramanga. (2014). La Corporación Transparencia por Colombia presentó informe de riesgo de corrupción en Santander, de <http://www.camaradirecta.com/noticias-institucional-11-m/87-la-corporacion-transparencia-por-colombia-presento-informe-de-riesgo-de-corrupcion-en-santander.htm>, 05-07-2015.

Constitución política de Colombia. (s.f.). Artículo 45, de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-45>, 22-06-2015.

Contraloría Municipal Bucaramanga. (s.f.). Informes de Gestión, de <http://www.contraloriabga.gov.co/site/index.php/contraloria/informes/informes-gestion>, 06-07-2015.

Corte constitucional. (2000). Participación ciudadana Sentencia C-1338/00, de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/c-1338-00.htm>, 22-06-2015.

Gaviria Trujillo, C., & Pachón de Villamizar, M. (1994). Decreto 1860 de Agosto 3 de 1994, de [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86240\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf), 25-06-2015.

Gaviria Trujillo, C., Villegas Ramírez, F., & Hommes Rodríguez, R. (1994). LEY 136 de 1994, de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0136\\_1994\\_pr003.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0136_1994_pr003.html), 20-06-2015.

## 4. RESEÑA BIOGRÁFICA

Magda Milena Amado Gaona, Contralora Municipal de Bucaramanga, Santander, Colombia, abogada de la Universidad Autónoma de Bucaramanga con maestría en Gobierno Municipal de la Universidad Externado de Colombia, Especializada en Derecho Administrativo de la misma universidad; actualmente cursa Maestría en Derecho con Énfasis en Recursos Naturales en el Externado de Colombia y es Candidata a Optar el título en Gerencia Estratégica de la Universidad de la Sabana.

Diplomada en Sistema de Gestión de Calidad ESAP, en Auditoría de Calidad, en Gestión de Proyectos de Inversión Pública. ESAP y en Contratación Estatal y Finanzas Públicas de la Universidad Industrial de Santander.

Con más de 10 años de experiencia en el sector público como asesora jurídica de los municipios de Bucaramanga, Guaca, Girón, Gambita, Güepesa, San Benito y Barrancabermeja.

Docencia universitaria como Ex secretaria General en las Unidades Tecnológicas de Santander, Asesora en la Unión Temporal Gries, Universidad Distrital, Colegio INEM, docente en ASEDUIS, Escuela Superior de Administración Pública – ESAP. Abogada investigadora en la Contraloría Departamental de Santander.

## 5. CUADROS, TABLAS Y GRÁFICOS

Cuadro 1. Atención a la comunidad - PQRD

<b>TIPO DE REQUERIMIENTO</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015 (*)</b>
DENUNCIA	60	62	22	16
DERECHOS DE PETICION	122	16	22	18
QUEJA	480	383	582	416
<b>TOTAL</b>	<b>662</b>	<b>461</b>	<b>626</b>	<b>450</b>

Fuente: Contraloría Municipal Bucaramanga. (s.f.). Informes de Gestión, de <http://www.contraloriabga.gov.co/site/index.php/contraloria/informes/informes-gestion>, 06-07-2015.

Cuadro 2. Traslado de PQRD entidad competente

<b>ENTIDAD</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015 (*)</b>
Contraloría	95	71	109	83
Sector Central	430	249	322	252
Descentralizados	41	25	107	64
No auditados	96	116	88	51
<b>TOTAL</b>	<b>662</b>	<b>461</b>	<b>626</b>	<b>450</b>

Fuente: Contraloría Municipal Bucaramanga. (s.f.). Informes de Gestión, de <http://www.contraloriabga.gov.co/site/index.php/contraloria/informes/informes-gestion>, 06-07-2015.

Cuadro 3. Audiencias locales para la participación ciudadana

<b>CONCEPTO</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015 (*)</b>	<b>TOTAL</b>
Actividades	20	0	20	13	53
Requerimientos	498	0	424	161	1.083

Fuente: Contraloría Municipal Bucaramanga. (s.f.). Informes de Gestión, de <http://www.contraloriabga.gov.co/site/index.php/contraloria/informes/informes-gestion>, 06-07-2015.

Cuadro 4. Mesas de trabajo con los ciudadanos en las comunas y corregimientos

COMUNA	EDUCACIÓN	INFRAESTRUCTURA	PROGRAMAS SOCIALES	SALUD	SEGURIDAD	VIVIENDA	TOTAL GENERAL
Comuna 1	2	11	5	2	8	3	31
Comuna 10		2		1	1		4
Comuna 11		6	3	2	3	1	15
Comuna 12		7	3	3	4		17
Comuna 13	3	6	2	1	8		20
Comuna 15	1	6			3		10
Comuna 17		13	4	6	6	3	32
Comuna 2		15	4	4	5	2	30
Comuna 3	4	7		1	6		18
Comuna 5	1	7	2	2	2		14
Comuna 6	3	1	2	2	5		13
Comuna 7		9	3	2	8	1	23
Comuna 9	2	27	8	2	7	1	47
Comuna 4	7	5	4	4	5	2	27
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>122</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>71</b>	<b>13</b>	<b>301</b>

Fuente: Contraloría Municipal Bucaramanga. (s.f.). Informes de Gestión, de <http://www.contraloriabga.gov.co/site/index.php/contraloria/informes/informes-gestion>, 06-07-2015.

Cuadro 5. Fortalecimiento canales de comunicación en recepción de PQRD

MEDIO DE RECLUTAMIENTO PQRS	2012	2013	2014	2015 (*)
Correo electrónico	17	9	61	28
Medios Masivos de comunicación	7	4	16	8
Página web de la entidad	1	30	4	0
Redes sociales	11	18	6	9
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>61</b>	<b>87</b>	<b>45</b>

Fuente: Contraloría Municipal Bucaramanga. (s.f.). Informes de Gestión, de <http://www.contraloriabga.gov.co/site/index.php/contraloria/informes/informes-gestion>, 06-07-2015.

Cuadro 6. Impacto de promoción y difusión del uso de herramientas de información

CONCEPTO	2012	2013	2014	2015 (*)
Actualización página web	73	68	80	31*
Seguidores perfil Facebook (eliminado y cierre en 5.000)	1.967	4.098	5.000	
Seguidores Fann page			5.370	5406
Actualizaciones Fann page			134	279
Boletines y publicaciones en medios	51	22	52	55
Twitter	0	360	510	710
Youtube - videos	1	8	10	13

Fuente: Contraloría Municipal Bucaramanga. (s.f.). Informes de Gestión, de <http://www.contraloriabga.gov.co/site/index.php/contraloria/informes/informes-gestion>, 06-07-2015.

\* En el momento la página de la entidad se encuentra en actualización, para cumplir con la normatividad gobierno en línea y ley de transparencia

## 6. RESUMEN

Desde su plan de gestión al inicio de su periodo la Contralora de Bucaramanga evidencio que la Comunidad Bumanguesa ha perdido la confianza, en la entidad de Control, a razón de la pasividad expresada; a falta del involucramiento de la ciudadanía; a los espacios reducidos de participación ciudadana; a las pocas estrategias de trabajo entre los diferentes actores para un control social y fiscal, esa percepción llevo a la meta de recuperar la misión de la Contraloría, siendo un ente proactivo.

Basada en las diferentes directrices de normatividad y marco legal de participación ciudadana, logro estructurar un objetivo estratégico que buscara vincular estrechamente a la ciudadanía en el control social y fiscal, por medio de estrategias y mecanismos eficientes e incluyentes, por lo cual se implementaron diferentes acciones y actividades que lograran cumplir dicho objetivo, posicionando a la comunidad como aliado estratégico en veeduría, control, supervisión y auditoria de los recursos públicos, dándole ese giro cultural para que la ciudadanía sienta que el patrimonio es de todos para todos.

Todas estas metodologías van de la mano buscando aumentar el grado de vinculación de la ciudadanía, además de su índice de aceptación y confianza del organismo de control, por lo cual se empezó desde la estructura del área de participación ciudadana organizada en sus procesos establecidos en el plan de acción de la Contraloría, enfocada en el objetivo de calidad de afianzar la participación ciudadana, por medio de mecanismos paralelos para el contacto reciproco con el ciudadano, se estipulo salir del escritorio a terreno a realizar acompañamiento y auditoria a la necesidades y quejas de los asentamientos, barrios, corregimientos y comunas de la ciudad por medio de audiencias publicas, se logro implementar el programa Contralores Escolares en las instituciones publicas del Municipio, por medio de capacitación en control social y fiscal, valores y principios, cuidado y preservación ambiental y otros idiomas, esto con el fin que desde tempranas edades sientan pertenencia y sean base de veeduría y control, por otra parte se realizo seguimiento y evaluación a las metas del plan de desarrollo según inversión en comuna por medio de mesas de trabajos con lo lideres de cada sector, además se efectuó acompañamiento, apoyo y orientación a la ciudadanía en general como garantes de los compromisos y como orientadores de las soluciones de toda índole, se realizaron alianzas con entidades publicas, privadas y académicas para capacitar y forman a la ciudadanía en temas de control fiscal, social, veeduría, estatuto anticorrupción y participación ciudadana, además se adapto todas las herramientas tecnológicas y de comunicación para el servicio de la comunidad donde fueran espacios para captar peticiones, quejas, reclamos y denuncias y al mismo tiempo ser los medios para difundir y socializar las acciones y actividades de la entidad.

Es por esto que la contraloría de Bucaramanga durante su cuatrienio ha logrado que la ciudadanía en general se vincule a los espacio de participación ciudadana, a ser actor y protagonista de evidencias de daño fiscal, de ser los principales aliados para una veeduría y control social y fiscal oportuno, por que desde Presidentes de Juntas de Acción comunal, Ediles y ciudadanos en general han sido partícipes del plan de acción de la entidad, contribuyendo a ser una entidad con transparencia, generando confianza a la comunidad bumanguesa; siendo lideres en la lucha contra la corrupción y participación ciudadana.

**PALABRAS CLAVES:** Participación Ciudadana; Control Fiscal; Control Social; Contraloría; Ciudadanía; Contralores Escolares; PQRD-Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias