EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P S.A.S

DIMENSION 3: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

POLITICA: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 4
2. INTRODUCCIÓN 5
3. JUSTIFICACIÓN 6
4. MARCO LEGAL 7
5. MARCO CONCEPTUAL 10
6. OBJETIVOS 13
   6.1. OBJETIVO GENERAL 13
   6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 13
7. POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA 14
   7.1. ALCANCE 15
   7.2. FINALIDAD 15
   7.3. PRINCIPIOS 16
   7.4. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS 16
   7.5. LINEAMIENTOS DE IMPLEMENTACIÓN 18
   7.6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 19
   7.7. ESPACIOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN 21
   7.8. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 24
   7.9. APLICABILIDAD 25
   7.10. COMUNICACIÓN 26
   7.11. NIVEL DE CUMPLIMIENTO 26
   7.12. PLAN DE ACCIÓN 27
   7.13. FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 29
   7.14. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA 31
   7.15. VIGENCIA DE LA POLITICA 31

7.16. MODIFICACIÓN DE LA POLITICA..... 31
7.17. CONTROL DE CAMBIOS..... 31
8. CONCLUSIONES..... 32
9. RECOMENDACIONES..... .33

1. PRESENTACIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su preámbulo establece la participación de toda la ciudadanía al indicar que "El Pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo. De igual manera, en su artículo 270 la Constitución faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer:" "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto1499 de 2017. Mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La participación ciudadana en la gestión pública hace parte de los derechos ciudadanos, así como de la concepción de un Estado democrático. Los beneficios asociados con estos espacios de colaboración tienen relación con la sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expresas de la ciudadanía.

La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, a través de la formulación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, quiere promover la cooperación y el diálogo con el ciudadano mediante el uso de herramientas de control y colaboración, y la generación de espacios para la interacción, con fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población

2. INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, busca promover la cooperación y el diálogo con el ciudadano mediante el uso de herramientas de gestión y control y la generación de espacios para la interacción, con el fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con los grupos de valor e interés.

Estos grupos están representados en los usuarios, las Juntas de Acciones Comunales, Ediles, Veedores y comunidad en general, quienes se involucran y participan en las acciones. Se trata de un derecho y un deber de toda persona para intervenir en la ciudad, defenderla y propiciar cambios positivos en forma oportuna.

La Participación Ciudadana en la Gestión Pública requiere que las comunidades expresen sus necesidades y establezcan prioridades conjuntamente, en la planeación. La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, apunta al fortalecimiento de la participación ciudadana, exhorta a la transparencia, educación y formación a la comunidad para que pueda adelantar en mejor forma su labor participativa en actividades como rendición de cuentas, socialización de planes y proyectos, generando así credibilidad y confianza en la empresa.

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, representa la posición de una empresa dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa del desarrollo municipal, teniendo como base la transparencia administrativa, los principios de buen gobierno y la normatividad vigente. Resulta indispensable generar espacios donde la ciudadanía aporte, evalué y se promueva la participación ciudadana, que se configure en un recurso para mejorar el rendimiento, la eficacia y eficiencia de la gestión pública y como una herramienta para fortalecer la democracia, con ciudadanos proactivos y vinculados con los temas del municipio

A continuación, se presenta el Plan de Participación Ciudadana en la Gestión Pública formulado por La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, con el objetivo de generar espacios de interacción efectiva con la ciudadanía, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación, con enfoque de Gobierno Abierto.

3. JUSTIFICACIÓN

A la luz del Decreto 1499 de 2017 y el manual de MIPG se encuentra en la Dimensión: Gestión con Valores para Resultados la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. donde la entidad debe tener en cuenta acciones relevantes dentro de su organización asociadas a aspectos considerados de la “Relación Estado Ciudadano” haciendo necesario la implementación y adopción

Formular e implementar una Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, pretende establecer sinergia y confianza y fortalecer las relaciones entre la comunidad y la institucionalidad, promoviendo una cultura de democracia, la difusión de mecanismos de participación ciudadana.

Se debe reconocer la importancia de la participación ciudadana en la gestión Pública, con una ciudadanía activa, que participe con estrategias de participación democrática, que contribuye al desarrollo y la dinamización de la gestión pública, siendo capaz de transformar la sociedad con equidad, inclusión, convivencia y transparencia.

Siendo la Participación de la Ciudadanía uno de los pilares fundamentales en el desarrollo de la Gestión Pública y un gran impulso en la democracia participativa, esta política presenta las estrategias a implementar a través de las cuales se pueda ejercer activa y efectivamente los derechos de los ciudadanos, incluirlos en la planeación y toma de decisiones, tener en cuenta su opinión y garantizar una respuesta eficaz a sus comunicaciones, sugerencias y necesidades.

De esta manera, la Política de Participación Ciudadana en la gestión Pública en el desempeño institucional se configura como una herramienta, para garantizar espacios y mecanismos que le permitan a los ciudadanos y sus grupos de valor participar en los procesos de planeación, ejecución, evaluación y rendición de cuentas de la gestión pública en su comunidad.

4. MARCO LEGAL

A continuación, presentan las normas relevantes en relación a la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:

- Constitución Política de 1991:
. Artículo 20: Derecho de toda persona recibir información veraz e imparcial.
. Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
. Artículo 74: Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
. Artículo 79: La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
. Artículo 270: La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

- Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. Regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta Popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto. Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.

- Ley 136 de 1994 Artículo 91 (Literal D – numeral 17 / Literal E): Establece la obligación que tiene el alcalde de informar sobre el desarrollo de su gestión y hacer partícipe al ciudadano en la toma de decisiones del municipio.

- Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011: Los siguientes capítulos regulan el artículo 23 de la Constitución, estableciendo el Derecho de Petición y sus distintos tipos. Se refieren a sus alcances, requisitos de presentación y plazos de respuesta:
. Artículo 3, numeral. 6°: "En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública". .
. Artículo 3, numeral 9°: "En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al

público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código"
. Artículo 5: Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.
. Artículo 8: deber de información al público incluyendo medios electrónicos.

- Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones

- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros

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

- Ley 1952 de 2019: Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario

- Ley 581 del 31 de mayo de 2000: por la cual se reglamenta la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del poder público.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011, Numeral 8 del artículo 8: publica los proyectos de Decretos, normas, resoluciones, para conocimiento de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor, quienes

podrán dejar sus comentarios u observaciones en el espacio de la página web dispuesto para este fin y de forma obligatoria dichos grupos de valor deberán registrar su correo electrónico para realizarles la retroalimentación respectiva

- Ley 1618 del 27 de febrero de 2013: por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

- **Decreto 2641 de 2012**: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011". Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

- Decreto 1499 de 2017: Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

-

.

5. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, presentan los términos y definiciones en relación a la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:

- Beneficiarios: Son individuos, grupos u organizaciones para quienes los efectos de las políticas son beneficiosos o valorados como positivos. Ellos se benefician, directa o indirectamente, de una intervención, hayan sido o no los destinatarios de esta

- **Caracterización de Grupos de Valor:** Identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de ciudadanos a los que se dirigen los productos y servicios.

- Ciudadanía*:* La ciudadanía es la identidad política que en una democracia faculta a la persona y a los grupos para llevar sus demandas de la vida cotidiana al ámbito de lo público haciendo posible su participación política democrática; está constituida por una comprensión política democrática, un lenguaje político democrático y unas prácticas políticas democráticas que suponen en la persona el desarrollo de competencias cívicas; es la dimensión subjetiva de la cultura política democrática

- **Derecho a la igualdad:** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica

- **Derecho de petición:** Es un derecho que la Constitución Nacional, en su artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

- **Derecho de reunión:** En la Constitución Política de Colombia de 1991, se dice: “articulo 37. Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente. Sólo la ley podrá establecer de manera expresa los casos en los cuales se podrá limitar el ejercicio de este derecho

- **Derecho de información o de acceder a los documentos públicos:** Se define como el derecho de una persona de buscar y recibir información en poder del gobierno y/o de las administraciones

públicas, reconociendo esto como un derecho fundamental para el desarrollo pleno de una sociedad democrática

- Factores de Incidencia: Factores internos (organizacionales) y externos (de los grupos de valor) que fortalecen el capital social que media en las diferentes relaciones entre personas durante todo el proceso participativo

- Gestión: La gestión se trata de la realización de acciones enfocadas al cumplimiento de una ruta planificada para la obtención de algún objetivo, tomando los actores claves dentro del proceso de implementación como recursos activos para el logro de los objetivos

- Grupo de valor: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

- Grupo de Interés: son las personas o grupos que afectan a una organización o pueden verse afectados por las actividades

- Instrumentos de política pública: Son los recursos y herramientas disponibles o necesarias que tienen los hacedores y actores de política pública para llevar a cabo las acciones requeridas para el cumplimiento de la estrategia diseñada, o para lograr la cooperación y coordinación de los actores claves para la implementación. Los instrumentos de política pública están condicionados por el arreglo institucional y pueden ser de diversos tipos: impositivos, regulatorios, físicos, monetarios, presupuestarios y morales, entre otro

- Impacto: efecto de largo plazo, positivo y negativo, primario y secundario, producido directa o indirectamente, por una intervención para el desarrollo, intencionalmente o no.

- Información pública: es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle

- **Libertad de expresión:** Este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

- **Mecanismos de participación ciudadana:** Son las herramientas que permiten e incentivan la participación de los colombianos en las decisiones colectivas de la nación, así no sean parte de la administración pública o de un partido político. Estos mecanismos fueron establecidos en la Constitución de 1991 para asegurar e incentivar la movilización de la población colombiana.

- Meta: expresión concreta y cuantificable de los logros que la organización planea alcanzar en un periodo de tiempo, con relación a los objetivos previamente definidos.

- Participación Política: La participación política es la disposición para involucrarse activamente en la vida política de la sociedad, manteniéndose informado, tomando parte en el diálogo público e integrándose en las acciones colectivas de los procesos políticos; cuando las y los ciudadanos no tienen esta disposición, el poder se acumula en unos cuantos.

- Política: La política es la forma ideológica que centra el poder a un grupo de personas que lideran y velan por las garantías de una población.

- Política pública: Una política pública puede ser definida como una intervención deliberada del Estado para corregir o modificar una situación social o económica que ha sido reconocida como problema público.

- Usuario: Es la persona que usa habitualmente un servicio específico.

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

Promover la interacción efectiva entre La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación de su gestión y control social; incluyendo la Rendición de Cuentas y mejora de su gestión, en diversos escenarios y a través de mecanismos y canales de comunicación disponibles, en cumplimiento a la Constitución y la Ley a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer la oferta institucional a la ciudadanía donde podrán participar para apoyar la construcción de políticas, planes, programas y proyectos de la Empresa.

- Informar a la ciudadanía del Municipio sobre los diferentes espacios y canales disponibles para interactuar con la Empresa

- Apoyar la creación de una cultura de colaboración entre la Empresa y la ciudadanía.

- Construir la estrategia de Participación ciudadana en la gestión, articulada a la planeación y gestión institucional

- Promover, en todas las dependencias de la Empresa, una cultura de servicio a la ciudadanía, que incentive la participación

- Generar una cultura de cooperación y diálogo con el ciudadano mediante el uso de herramientas de control, colaboración y la generación de espacios para la interacción, con fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población

- Generar lineamientos para garantizar espacios donde la ciudadanía aporte, evalué y se promueva la participación ciudadana

- Facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública

7. POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública se define como un derecho que tienen los grupos de interactuar en las decisiones que los afecten y un deber que tiene la Empresa en propiciar los espacios y medios adecuados para desarrollar ejercicios efectivos de participación.

La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, en la constante búsqueda de cumplir con lo establecido en la constitución política referente al tema de participación, busca que esta política fomente en los ciudadanos su pertenencia y participación en las entidades estatales y que tengan las herramientas y los espacios aptos para hacer un efectivo control a la gestión pública con los mecanismos que la ley dispone para participar en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de las entidades públicas y de la labor de los funcionarios públicos que en ellas trabajan para que ellos estén enterados de los procedimientos que allí se realizan por ellos

El propósito de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión pública es la búsqueda de una incidencia efectiva de los ciudadanos en el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), que genere un impacto frente al buen uso de los recursos económicos, humanos y tecnológicos

La implementación de esta política en La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, permite garantizar los derechos de los ciudadanos en la construcción participativa de la política educativa, fomentando en los grupos de valor de la Entidad una cultura de la participación dirigida a:

- El establecimiento de unos escenarios de discusión y construcción de acuerdos que aporten a la toma de decisiones
- La definición de unos mecanismos, instancias, acciones y espacios informados previamente a la ciudadanía en los cuales se pueda ejercer el derecho fundamental a participar.
- El fortalecimiento organizativo para una mayor comprensión de la gestión pública y participación cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana
- La disposición de la información oportuna y veraz para que el ciudadano pueda ejercer las acciones de participación

Todo esto redunda en perfeccionar la relación con los diferentes grupos de valor y el mejoramiento continuo acorde a la Misión y Visión de la Empresa

7.1. ALCANCE

El éxito de esta Política estará medido por la capacidad de empoderar a las entidades para que implementen un modelo de gestión pública, en el cual el ciudadano sea protagonista multi-actoral de lo público. Esto permitirá que la democracia participativa se convierta en un ejercicio real con entidades nacionales y territoriales comprometidas en la generación de espacios abiertos, multilaterales e incluyentes de participación

La implementación de esta política de Participación ciudadana en la Gestión Pública esta en la constante búsqueda de que la comunidad y los grupos de valor estén enterados y hagan seguimiento y control a la gestión de las entidades públicas. Busca espacios de dialogo donde la ciudadanía aporte, evalué y se promueva la participación ciudadana para trabajar de la mano por el bienestar de la comunidad que es el objetivo principal de esta entidad

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública es transversal a la gestión institucional y su relacionamiento con los grupos de valor e interés. Se aplicará a los proyectos, obras o actividades que se realicen en el ámbito de la responsabilidad de la Empresa

La política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública involucra todos los procesos y servidores de la entidad en el marco del servicio a los ciudadanos, para promover el diálogo y la cooperación constante en procura de la mejora continua.

7.2. FINALIDAD

Proveer a La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, de una herramienta que le permita mejorar la calidad y pertinencia en la expedición de Políticas de Participación Ciudadana, implementando estrategias y la participación ciudadana como factor orientador en la decisión.

7.3. PRINCIPIOS

- **Oportunidad**: Buscando el impacto preventivo de su acción, informando en el momento adecuado.

- **Solidaridad**: Por cuanto se actúa para y en representación de las comunidades destinatarias de los bienes y servicios públicos, centrados en el interés general y, con especial énfasis, en el interés de los sectores marginados o más vulnerables de la población

7.4. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

Para avanzar en la implementación de la política, se ejecutarán las siguientes estrategias:

A. Diagnóstico del Estado Actual de la Participación Ciudadana

Es necesario conocer como nos encontramos en La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, frente al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política, este diagnóstico se construye teniendo como base los siguientes parámetros del año inmediatamente anterior:

- Los resultados Formulario Único de Reportes de Avances de la Gestión (FURAG)
- Los resultados de la evaluación/auditorías de la Oficina de Control Interno
- La interacción con los grupos de interés y los canales, espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) empleados y su alineación con la caracterización vigente.

B. Plan de Participación Ciudadana

Se deben definir e identificar canales, metodologías, actores y actividades que involucran procesos de participación al interior de la entidad, definir la estrategia para la ejecución de dicho plan, divulgarlo, retroalimentarlo, ejecutarlo y evaluar sus resultados. Este plan debe incluir:

- Un equipo de trabajo conformado y capacitado
- Roles y responsabilidades en términos de participación ciudadana
- Cronograma de ejecución de las actividades
- Plan estructurado:

. Caracterización de la Población y Grupos de Valor.

. Identificación de las metas y actividades que cada área realizará (misionales, de apoyo, estratégicos, de evaluación) en las cuales tiene programado o debe involucrar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés caracterizados.
. Identificación para cada actividad: a que fase del ciclo pertenece, espacio de participación, canales y metodología, estrategias de capacitación a los grupos de valor, recursos, alianzas, convenios y presupuesto, cronograma.
. Etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación del Plan: Reporte de implementación del Plan de Participación Ciudadana el cual debe contener actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.

C. Estrategias de Rendición de Cuentas

Construir estrategias de rendición de cuentas e incluirlas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), definiendo los siguientes lineamientos

- Canales y metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de rendición de cuentas
- Mecanismos de capacitación para los grupos de valor, que incluya la capacitación para el control social.
- Recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán.
- Cronograma de ejecución de las actividades.
- Roles y responsabilidades de las diferentes dependencias.
- Etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y evaluación de la estrategia.
- Campañas de comunicación (interna y externa)

Las acciones de participación relacionadas con Rendición de Cuentas, deberán incluirse en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), acorde con lo señalado en la Ley1474 de 2011, las cuales serán definidas atendiendo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas

D. Estrategia de Comunicación y Empoderamiento

Campañas de comunicación internas y externas que permitan informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo, fortaleciendo el uso de las diferentes herramientas tecnológicas y uso de redes sociales como medio para convocar, socializar e interactuar con la Empresa. Este ejercicio es fundamental para propiciar una Empresa cercana a la

población, en la que se puede construir a través del diálogo y el consenso; una Empresa incluyente que respeta la pluralidad, la multiculturalidad y la diversidad de pensamientos:

- Fortalecer la estrategia de información y comunicación para impulsar los procesos participativos
- Publicar en los medios y redes sociales los diferentes espacios de participación con que cuenta la Empresa para establecer diálogo con la ciudadanía
- Utilizar los medios y redes sociales como espacios para rendición de cuenta de la gestión pública.

7.5. LINEAMIENTOS DE IMPLEMENTACIÓN

A. Identificar los Grupos de Valor e Interés y Temas Relevantes para la Ciudadanía

Previo a la planeación, se tendrá plenamente identificados los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que atiende la Empresa, así como los temas que despiertan mayor interés.

B. Identificar los Espacios de Participación

Revisar con todas las áreas de la Empresa tanto misionales, de apoyo, estratégicos y de evaluación los temas en los cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones.

C. Definir canales y actividades

Definir claramente las actividades que se adelantarán para integrar al ciudadano en el ciclo de la gestión pública. Así mismo, tener claros los canales y los medios que se emplearán para llevar a cabo dichas acciones y actividades.

D. Incluir acciones transversales

Incluir acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a los servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la Empresa adelanta.

E. Formular e Implementar el Plan de Participación Ciudadana

Incluir en el plan los recursos humanos, presupuestales y materiales que requiere para desarrollar los escenarios de participación. Así mismo, establecer las metas e indicadores cuantificables a través de los cuales pueda hacerle seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el Plan y que den cuenta de la incidencia y participación de los grupos de valor e interés de la gestión.

El diagnóstico, formulación, implementación y evaluación del Plan de Participación ciudadana harán parte del documento Plan de Participación Ciudadana y el plan de acción correspondiente el cual deberá cumplirse acorde con los lineamientos en estos contenidos

7.6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y que La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, tiene a disposición de sus Grupos de Interés, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla, que les permita la interlocución con la Entidad y el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

A. Plebiscito

El plebiscito es el pronunciamiento del pueblo convocado por el Presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del Ejecutivo.

B. Iniciativa Popular Legislativa

De acuerdo con el Artículo 2 de la Ley 134 de 1994, “La iniciativa popular legislativa y normativa ante las corporaciones públicas es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar Proyecto de Acto legislativo y de ley 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 Administradoras Locales, 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”.

C. Consulta Popular

Mecanismo de participación ciudadana que sirve para ejercer el derecho constitucional para votar en torno a temas de trascendencia nacional de manera que su voluntad vinculante conforme dicte la ley, pueda incidir en el debate y las decisiones que adoptan los órganos representativos del Estado

D. Referendo

Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica o derogue o no una norma ya vigente.

El referendo aprobatorio es el sometimiento de un proyecto de acto legislativo o de ley a consideración del pueblo para que éste decida si lo aprueba o lo rechaza, total o parcialmente.

El referendo derogatorio consiste en el sometimiento de una norma que fue aprobada por el Congreso, la Asamblea Departamental o el Concejo Municipal a consideración del pueblo para que éste decida si se deroga la respectiva ley, ordenanza o acuerdo.

E. Revocatoria del Mandato

Este mecanismo de participación ciudadana consiste en el derecho político que tienen todos los colombianos, por medio del cual dan por terminado el mandato que le han conferido a un gobernador o a un alcalde.
Un grupo de ciudadanos, en número no inferior al 40% de los votos que obtuvo el gobernador o el alcalde, según el caso, solicita ante la Registraduría Nacional del Estado Civil que convoque a votaciones para revocar el mandato del funcionario, mediante un formulario de firmas que además contiene las razones que fundamentan la revocatoria

F. Cabildo Abierto

Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales o de las juntas administradoras locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad

Un número no inferior al cinco por mil del censo electoral del municipio, distrito, localidad, comuna o corregimiento, según el caso, podrán presentar ante la secretaría de la respectiva corporación la solicitud razonada para que sea discutido un asunto en cabildo abierto, con no menos de quince días de anticipación a la fecha de iniciación del período de sesiones

Podrá ser materia del cabildo abierto cualquier asunto de interés para la comunidad. Sin embargo, no se podrán presentar proyectos de ordenanza, acuerdo o cualquier otro acto administrativo

7.7 ESPACIOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN

A. Acción de Cumplimiento

Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos

B. Acción de Tutela

Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

C. Consultas Verbales o Escritas

Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

D. Audiencias Públicas

Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

E. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

F. Denuncia

Según Ley 906 de 2004, toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor.

G. Petición o Derechos de Petición

Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

H. Queja

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

I. Reclamo

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de 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. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

J. Sugerencia

Cualquier verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días hábiles se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

K. Trámite

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

L. Rendición de Cuentas

Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

M. Veeduría Ciudadana

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

7.8 NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El nivel de participación en La Empresa de Servicios Públicos de Guatape se dará en cuatro elementos claves:

A. Información:

La Empresa debe consultarle al ciudadano información para realizar diagnósticos y su opinión sobre decisiones a tomar, además se le proporcionará información útil, veraz y en lenguaje claro en los canales de comunicación disponibles, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad, en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014.

B. Planeación participativa.

La Empresa invitará a los ciudadanos a espacios para la formulación, discusión, negociación y concertación de políticas, planes, programas, proyectos, servicios, acciones a emprender y trámites, para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones

C. Control estratégico.

Se facilitará a los ciudadanos ejercer el derecho a la vigilancia de la gestión pública y sus resultados a través de la rendición de cuentas para la toma de decisiones. Este control será realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar y por la entidad en respuesta al control ciudadano. Se deben mantener habilitados los canales para que la ciudadanía opine sobre los resultados de la gestión.

D. Ejecución o implementación participativa:

La Empresa desarrollará acciones con intervención de los beneficiarios, involucrando a la ciudadanía para convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones.

El ciudadano no sólo está para ejercer control a la gestión, sino que tiene el derecho constitucional de intervenir en todo el ciclo de la gestión pública, es así como en la planeación se debe definir claramente las actividades que va adelantar para incorporar al ciudadano.

7.9 APLICABILIDAD

La política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública será aplicable a todos los servidores de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de cómo deben ser y obrar los servidores públicos de la Empresa, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

La responsabilidad de los servidores públicos y demás colaboradores es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política, dando a conocer la aplicación e implementación de lo aquí definido.

Es un compromiso y responsabilidad de todos conocer la Política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta.

La presente política será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por le ley o la función pública.

7.10. COMUNICACIÓN

La divulgación de la política debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes áreas o procesos que conforman la estructura organizacional y jerarquía de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública debe ser enviada por correo electrónico a todos los servidores públicos y contratistas y debe ser publicada en el portal web de la Empresa

7.11. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Todas las personas cubiertas por el Alcance y la Aplicabilidad se deben adherir en un 100% a la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

La Política será objeto de evaluación, aplicando mecanismos de Mejoramiento Continuo que involucren participación, compromiso, cooperación, adaptación e inversión

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, será de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos de planta, contratistas, practicantes, proveedores y terceros.

La Política abarca clientes internos que son las Dependencias que componen la Estructura de la Empresa

7.12. PLAN DE ACCIÓN

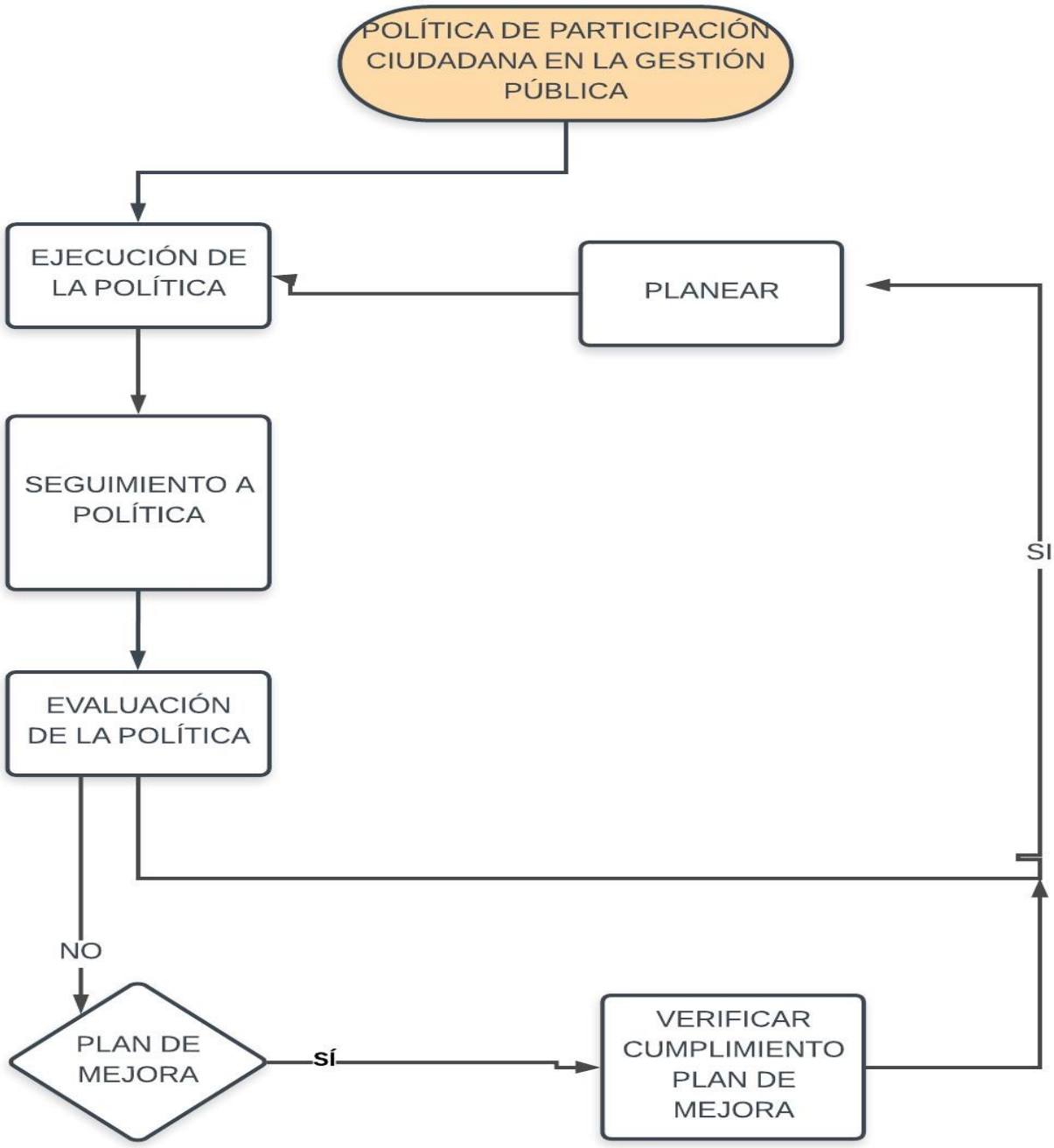
Política	Estrategia	Actividades de Gestión	Responsable	Periodicidad
Realizar el diagnóstico del estado actual de la Participación Ciudadana en la entidad.	Efectuar y divulgar al interior de la Empresa el diagnóstico de participación ciudadana, construido con parámetros del año inmediatamente anterior.	Analizar los resultados FURAG del año anterior (Participación Ciudadana).	Auxiliar Administrativa	Anual
		Analizar los resultados del autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano.	Auxiliar Administrativa	
		Analizar los resultados del seguimiento y evaluación de Participación Ciudadana de la Oficina de Control Interno del año anterior.	Oficina de Control Interno	
		Identificar la relación con los grupos de interés y los canales, espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) empleados el año anterior y su alineación con la caracterización vigente.	Auxiliar Administrativa	
		Realizar divulgación del diagnóstico al interior de la entidad.	Auxiliar Administrativa	
		Conformar el Equipo de trabajo de participación ciudadana, capacitarlo y delegar los roles y responsabilidades.	Auxiliar Administrativa	Anua
Construir el Plan Institucional de Participación Ciudadana	Construir el Plan de participación Ciudadana, divulgarlo y retroalimentarlo, ejecutar y evaluar sus resultados.	Establecer las metas y actividades que cada dependencia realizará (misionales, apoyo, estratégicos, de evaluación) donde se involucrará a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés caracterizados, identificando para cada actividad: a que fase del ciclo pertenece, espacio de participación, canales y metodología, estrategias de capacitación a los grupos de valor, recursos, alianzas, convenios y presupuesto, cronograma. Se debe verificar que todos los grupos de valor tengan dirigida por lo menos una actividad de participación en el año.	Procesos Misionales, de apoyo. Estratégicos, de evaluación	Anual
		Divulgar el Proyecto del Plan de Participación Ciudadana de la Entidad, para ajustarlo de acuerdo a las observaciones que realice la ciudadanía a través de los canales dispuestos.	Auxiliar Administrativa	Anual

		Dar a conocer el Plan de Participación Ciudadana ajustado a las observaciones recibidas, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados	Auxiliar Administrativa	Anual
		Construir la estrategia de Rendición de Cuentas e incluirla en el PAAC, de acuerdo a los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.	Auxiliar Administrativa	Anual
		Ejecutar las estrategias definidas de Participación y Rendición de Cuentas, convocar las actividades, habilitar canales para recoger las observaciones que realicen los grupos de valor a la gestión, analizar y efectuar los ajustes que se requieran.	Auxiliar Administrativa	Permanente
Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana	Seguimiento al Plan de participación Ciudadana	Informar sobre las actividades participativas, desde su inicio, ejecución y desarrollo.	Auxiliar Administrativa	Permanente
		Informar sobre el desarrollo de las actividades del Plan de Participación Ciudadana, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.	Auxiliar Administrativa	Anua
		Dar a conocer el consolidado de implementación del Plan de Participación Ciudadana	Auxiliar Administrativa	Anual
		Realizar seguimiento a la implementación del Plan de Participación Ciudadana.	Oficina de Control Interno	Anual
		Divulgar las Buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana que permitan alimentar el próximo plan de participación.	Auxiliar Administrativa	Anual

7.13. FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Identifique los ciudadanos que atiende la Empresa	Antes de la planeación, se tendrá plenamente identificados los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en adelante; ciudadanía que atiende su entidad, sus necesidades, así como los temas que despiertan mayor interés.
Identifique con sus áreas potenciales espacios de participación	Revisar con todas las áreas de su entidad, tanto misionales, de apoyo, estratégicas y de evaluación los temas en los cuáles históricamente se involucra la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones. Si el ciudadano no se ha visto muy participe, identifique los temas que pueden ser de interés para éstos y los potenciales escenarios en los que puede empezar a involucrarlos
Defina canales y actividades	Definir claramente las actividades que desarrollará para integrar al ciudadano en la gestión pública e identificar si la participación hace parte de la fase de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública. Así mismo, tenga claros los canales y los medios que empleará para llevar a cabo dichas acciones y actividades
Incluya acciones transversales	Incluir acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a sus servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la entidad adelanta.
Defina recursos humanos, presupuestales y materiales	Incluir en el plan los recursos humanos, presupuestales y materiales, qué requiere para desarrollar los escenarios de participación. De esta planeación dependerá que las acciones diseñadas se puedan implementar eficazmente
Establezca metas e indicadores	Establecer las metas e indicadores cuantificables a través de los cuales pueda hacerle seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el Plan y que den cuenta de la incidencia y participación de sus grupos de interés en su gestión.
Consolide, analice y divulgue	Formular mecanismos y herramientas que le permitan consolidar y dar a conocer las acciones que como entidad desarrolla para vincular y hacer partícipe a la ciudadanía en el ciclo de gestión de su entidad. Así mismo, guardar digitalmente y dé a conocer los resultados de estos espacios con el fin de que los mismos aporten, contribuyan y retroalimenten su gestión.

.


POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA
EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA
PLANEAR
SEGUIMIENTO A POLÍTICA
EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA
SI
NO
PLAN DE MEJORA
SÍ
VERIFICAR CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA

7.14. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA

La Empresa de Servicios Públicos de Guatape hará seguimiento y monitoreo al avance de cumplimiento de las actividades descritas en el Plan de Acción y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) en su componente de Rendición de Cuentas, a través de la Segunda y Tercera Línea de Defensa con auditorías independientes, lo que permitirá la retroalimentación constante para la toma de decisiones orientadas a cumplir con el objetivo de implementación de la misma; servirá como herramienta de fortalecimiento, y como un mecanismo transformador del valor.

7.15. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública rige a partir del momento en que sea aprobada por la Alta Dirección de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape

7.16. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, deberá revisarse o actualizarse mínimo cada dos (2) años o cuando las normas así lo exijan. Cualquier cambio será publicado y anunciado.

7.17. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA:	RAZÓN DEL CAMBIÓ:	NUEVA VERSIÓN:
26/04/2023	Creación del Documento	1.0

	ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ
Nombre:	Claudia Natalia Moreno Vasquez	Lina Urrea
Cargo:	Asesora MIPG	Auxiliar Administrativa

8. CONCLUSIONES

- El desarrollo de las estrategias permiten a la Entidad generar espacios donde la ciudadanía aporte, evalué y se promueva la participación ciudadana, que se configure en un recurso para mejorar el rendimiento, la eficacia y eficiencia de la gestión pública y como una herramienta para fortalecer la democracia, con ciudadanos proactivos y vinculados con los temas de la Empresa en la búsqueda de soluciones de las problemáticas que encuentran.

- La implementación de la Política pretende establecer sinergia y confianza y fortalecer las relaciones entre la comunidad y la institucionalidad, promoviendo una cultura de democracia y la difusión de mecanismos de participación ciudadana

- Realizar periódicamente la rendición de cuentas como proceso fundamental de comunicación y transparencia consolidando la gestión de la audiencia pública anual para dar cumplimiento a Participación ciudadana y para entender y tener ese espacio de dialogo con la comunidad para entender sus problemáticas e inquietudes.

9. RECOMENDACIONES

- Es necesario que todos los empleados de la Entidad promuevan la cooperación y el diálogo con el ciudadano mediante el uso de herramientas de control y colaboración, y la generación de espacios para la interacción, con fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población

- Se requiere retroalimentación constante y mejoramiento continuo para rediseñar las estrategias de la política y lograr que se incremente la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos.

- Generar espacios de comunicación entre la entidad y la comunidad en sus diferentes canales de comunicación (redes sociales, página web, e-mail, teléfonos PQRS etc.) con el ánimo de dar solución a la problemática de la comunidad.

- Fortalecer las actividades de participación ciudadana para garantizar la inclusión en la evaluación y plan de mejoramiento de la política