



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

Estrategia de Participación Ciudadana

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y TIC

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CÓDIGO	OD01-PG-04
	VERSIÓN	02
	FECHA	03/06/2025
	PÁGINA	1 de 12



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. PRINCIPIOS.....	3
3. MARCO NORMATIVO.....	4
4. MARCO DE REFERENCIA	5
5. ENFOQUE BASADO EN LOS DERECHOS HUMANOS	6
6. ESPACIOS E INSTANCIAS INTERINSTITUCIONALES.....	7
7. ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	8
8. ACTIVIDADES.....	8
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	10
10. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA.....	11
CONTROL DE CAMBIOS	11



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un elemento fundamental en el ánimo de lograr que la prestación de los servicios públicos domiciliarios se realice bajo altos parámetros de calidad y oportunidad, siendo los usuarios el centro de dicha prestación.

Como lo indica la Universidad Nacional de Colombia en conjunto con la Superservicios:

“La participación ciudadana y el control social, son procesos que le brindan legitimidad a las acciones institucionales, al tiempo que facilitan la gestión pública.”
(CID, 2017, pp. 67).

La Estrategia de Participación Ciudadana tiene como fin brindar un marco estratégico a través del cual Empresas Públicas de La Ceja, fortalezca sus acciones en pro de los grupos de interés y, cómo estos, a través de los diferentes espacios, canales y mecanismos creados por la entidad pueden lograr una participación incidente. Esto con el fin de fomentar una cultura de participación ciudadana incidente en EEP de La Ceja a través de una comunicación transparente y de doble vía, que inspire confianza, agregando valor a la gestión y generando credibilidad en lo público.

2. PRINCIPIOS

Transparencia: Todas las acciones de participación se desarrollan con apertura, accesibilidad y publicidad de la información, garantizando que los ciudadanos conozcan los procesos y decisiones de la entidad.

Comunicación: Basada en el respeto, la veracidad, la pertinencia y la oportunidad. Su propósito es salvaguardar la reputación organizacional y mantener una relación fluida con los grupos de interés.

Información: Derecho de acceso a la información y documentación pública. Se facilitan datos claros y completos a través de los medios institucionales (portal web, redes sociales, boletines, etc.).

Diálogo: Prácticas cara a cara y virtuales que permitan el intercambio de información relevante sobre proyectos, procesos y actividades de la entidad.

Participación Inclusiva: Provisión de mecanismos y espacios que garanticen la inclusión de todos los grupos poblacionales, respetando diversidad de género, edad, condición étnica, socioeconómica y capacidades diferentes.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



Control Social: Reconocimiento de la vigilancia ciudadana como mecanismo esencial para verificar el cumplimiento de objetivos institucionales y la correcta prestación de los servicios.

Incentivos: Mecanismos de acompañamiento, capacitaciones, reconocimiento público y otros estímulos que fomenten la participación activa de usuarios y comunidades.

3. MARCO NORMATIVO

La Constitución Política de Colombia de 1991, concibe la participación ciudadana como un derecho fundamental, en especial en la incidencia de los ciudadanos en lo público.

Norma	Contenido principal y aplicación en EEP La Ceja
Constitución Política de 1991	Reconoce la participación ciudadana como derecho fundamental (Art. 1°, 209, 40). Garantiza el acceso a la información y establece mecanismos de control social y consulta previa para asuntos de interés colectivo.
Ley 142 de 1994	Regula los servicios públicos domiciliarios y establece el papel de los Comités de Desarrollo y Control Social (Cdcs) y Vocales de Control. EP La Ceja asegura la creación y acompañamiento de estos comités en el territorio.
Decreto 1429 de 1995	Reglamenta los Comités de Desarrollo y Control Social y los Vocales de Control para servicios públicos. La entidad promueve la adecuada integración de los ciudadanos en estos mecanismos de vigilancia.
Ley 134 de 1994	Regula los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública: cabildos abiertos, consultas populares, audiencias públicas, veedurías ciudadanas. EP La Ceja implementa audiencias y veedurías para la rendición de cuentas.
Ley 489 de 1998	Organiza la administración pública y reconoce la participación ciudadana en la gestión de las entidades estatales (Arts. 33, 34). La entidad incorpora estos lineamientos en la política interna de participación y en manuales de funciones.
Decreto 1499 de 2017	Reglamenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), enfatizando la articulación del Sistema de Gestión con el control interno. EP La Ceja incluye la participación ciudadana dentro del MIPG y asegura su articulación con el SIG.
Ley 1757 de 2015	Fortalece la democracia participativa y regula la participación ciudadana. EP La Ceja ajusta sus procesos internos para dar cumplimiento a los mecanismos establecidos (presupuestos participativos, cabildos, vigilancia y control).



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Caja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

Norma	Contenido principal y aplicación en EPPP La Ceja
Decreto 003 de 2021	Expide el Protocolo de acciones preventivas y reactivas para la protesta pacífica. EP La Ceja se adhiere a este protocolo en sus espacios de diálogo y asamblea pública, garantizando el derecho a la manifestación.
CONPES 3649 de 2010	Política de generación de confianza y mejora de satisfacción ciudadana con la administración pública. EP La Ceja adopta indicadores de satisfacción en sus encuestas y canales de retroalimentación.
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos. EP La Ceja elabora informes anuales de gestión basados en esta política y garantiza su divulgación.
Ley 1523 de 2012	Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. Si bien no se centra exclusivamente en participación ciudadana, orienta la inclusión de la comunidad en la identificación de riesgos y decisiones asociadas a la continuidad de servicios.
Decreto 2157 de 2017	Reglamenta la Ley 1523 de 2012. EP La Ceja incorpora, en sus planes de continuidad operativa, participación comunitaria para elaboración de protocolos de emergencia.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción, que incluye mecanismos de control social y veedurías ciudadanas. EP La Ceja promueve veedurías en proyectos especiales para garantizar transparencia.

4. MARCO DE REFERENCIA

La participación ciudadana es una herramienta esencial para el ejercicio efectivo del poder público, tal como lo establece la Constitución Política de Colombia. Busca mecanismos de incidencia de la ciudadanía en los escenarios de toma de decisiones, garantizando que las políticas y proyectos respondan a intereses y necesidades reales.

- **Control social:**
“Manifestación efectiva dentro de los procesos de participación en la gestión pública, que conlleva a una mayor incidencia de los actores sociales mediante diferentes formas de organización.”
- **Comités de Desarrollo y Control Social (Cdcs):** Organizaciones comunitarias que, según la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1429 de 1995, representan a los usuarios en la vigilancia de la prestación de servicios. EP La Ceja asegura la formación, registro y acompañamiento técnico a estos comités.
- **Sentencia C-180/94 (Corte Constitucional):**
“La participación ciudadana no comprende solamente mecanismos electorales (referendos, consultas populares), sino también la participación permanente en



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

procesos decisorios no electorales que incidirán significativamente en el rumbo de la vida de los ciudadanos.”

Este documento se inspira en las mejores prácticas de la Política Nacional de Participación Ciudadana (DNP) y en el Manual Operativo del MIPG, tomando en cuenta la diversidad del territorio, las dinámicas comunitarias y la experiencia de otras entidades territoriales en procesos de control social y rendición de cuentas.

5. ENFOQUE BASADO EN LOS DERECHOS HUMANOS

Para la Estrategia de Participación Ciudadana, es fundamental atender los espacios de participación, la ejecución de proyectos, programas y actividades con la ciudadanía en el marco de la dignidad humana, el respeto y la no vulneración de los Derechos Humanos, reconocimiento y enfoque poblacional, diferencial, de género; de modo que, atendiendo a una ciudadanía tan diversa, se tenga en cuenta las características propias y las formas de relacionamiento como un factor determinante para la toma de decisiones que signifique un impacto social.

Conceptos:

- **Derechos humanos:** Se basa en el principio de dignidad humana su promoción y respeto atiende los lineamientos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, la Organización Internacional de Trabajo -OIT, los principios rectores sobre empresas y Derechos Humanos de la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas y la legislación colombiana a través de la Constitución Política de Colombia, esencialmente el artículo 13.

Artículo 13: 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.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptara medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

- **Enfoque poblacional:** Centra la atención en los seres humanos, es un marco de referencia que busca entender las necesidades, características, modos,



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

costumbres de las personas que habitan determinados territorios o espacios de la sociedad.

Reconoce la heterogeneidad de las personas según edad, etnia, condición económica y territorial.

Herramienta clave para entender necesidades, costumbres y dinámicas de los habitantes de La Ceja.

- Enfoque diferencial: Permite comprender la compleja realidad social y realizar acciones que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación y segregación social, como su nombre lo indica este enfoque reconoce la diferencia como punto de partida para implementar políticas públicas orientadas a la garantía de los derechos de la población en oposición a aquellas que pretenden homogeneizar en función de un modelo de desarrollo imperante”.
- Enfoque de género: Permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos, las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito.

6. ESPACIOS E INSTANCIAS INTERINSTITUCIONALES

Las articulaciones interinstitucionales, le permite a la entidad la creación de alianzas estratégicas para el logro de sus objetivos con relación a Participación Ciudadana, y los diferentes temas que desde la misión de las mismas se puedan abordar. A partir de estos espacios de articulación con las estrategias institucionales de la entidad territorial, por ejemplo, se busca tener un mayor alcance e impacto en los grupos de interés y generar valor público.

Tabla – Articulación con actores institucionales y comunitarios

Actor / Entidad	Articulación / Actividades principales
Alcaldía Municipal de La Ceja	→ Coordinación de eventos como la Feria del Cuidado. → Coorganización de cabildos abiertos y jornadas de formulación de presupuesto participativo.
Concejo Municipal	→ Espacio para presentación de informes de gestión de EEPP La Ceja. → Coordinación de audiencias públicas y cabildos ciudadanos.
Gestión del Riesgo Municipal	→ Acompañamiento en ejercicios de identificación de riesgos comunitarios.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

	→ Articulación de planes de emergencia y continuidad de servicios.
Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS)	→ Trabajo conjunto en proyectos de control social. → Validación de informes técnicos y presupuestales.
Defensoría del Pueblo y Personería Municipal	→ Seguimiento a derechos de los usuarios. → Coordinación de veedurías ciudadanas cuando sea necesario.
Organizaciones Comunitarias y Juntas de Acción Comunal	→ Difusión de convocatorias. → Facilitación de espacios locales para actividades de EEPP La Ceja.

7. ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

7.1 OBJETIVO GENERAL

Generar espacios permanentes de participación ciudadana y control social que fortalezcan el rol de los ciudadanos en la inspección, vigilancia y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover herramientas de acceso y fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social en el territorio.
2. Desarrollar actividades mediante metodologías de cocreación para facilitar la planeación e incidencia ciudadana en proyectos y políticas de la entidad.
3. Construir espacios de comunicación y articulación con los diferentes actores del sector de servicios públicos domiciliarios

8. ACTIVIDADES

Feria del Cuidado: Este es un acto público organizado por la Alcaldía Municipal, al que puede asistir la comunidad en general y del cual Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. participa poniendo a disposición personal para resolver inquietudes y escuchar a los usuarios en temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

de las entidades. Mediante esta actividad la Alcaldía Municipal busca generar espacios de comunicación y relacionamiento directo con la ciudadanía, con el objetivo de promover la participación ciudadana, la incidencia de liderazgos en la transformación de sus territorios y el ejercicio del control social. Por lo anterior, la feria del cuidado se realizará 1 vez al mes en el marco de las jornadas de la Estrategia del Cuidado.

La Empresa es tuya. Conócela, cuidala: Mediante esta actividad, se generarán espacios de diálogo entre la comunidad, el Gerente y su equipo de trabajo. Para esto, se convoca a la comunidad en general con el fin de socializar los avances en los programas y actividades que adelanta la empresa, especialmente los proyectos a ejecutar y de igual manera recoger las apreciaciones de la ciudadanía. Con base en lo anterior, se realizará con una meta de 6 jornadas en el año. Durante estas jornadas se generan compromisos, los cuales son consignados en una matriz para realizar su respectivo seguimiento.

Rendición de Cuentas: El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades públicas de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

Empresas Públicas de La Ceja realiza la rendición de cuentas anualmente, espacio en el que la comunidad en general puede evidenciar los resultados de la gestión de la entidad de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental, además de la entrega efectiva de los servicios públicos domiciliarios orientados a satisfacer las necesidades actuales y futuras de los usuarios.

Estrategias comunicacionales: La Oficina Asesora de Comunicaciones de Empresas Públicas de La Ceja despliega un enfoque estratégico para gestionar tanto la comunicación interna como externa de la entidad. Su tarea principal es asegurar un manejo efectivo de la imagen institucional a través de diversas plataformas y canales, proporcionando a los usuarios información clara, oportuna y veraz sobre los servicios, acciones, programas y proyectos institucionales, así mismo para promover la participación ciudadana, que permitan fortalecer los lazos entre los ciudadanos y la empresa.

El objetivo es generar una comunicación asertiva que aborde mensajes y estrategias desde perspectivas tanto sociales como técnicas. Buscamos una comunicación integral que refleje el desarrollo y posicionamiento de la empresa, mediante el uso de lenguajes accesibles, cotidianos y coloquiales que faciliten la comprensión de los públicos objetivos. Esta se desarrolla en medios (radio, prensa, televisión, internet, etc.), quienes posibilitan un acercamiento con las comunidades y a las partes interesadas. Los principales medios de comunicación utilizados en la comunicación externa son:

- Portal web
- Redes sociales



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- Programa radial
- Boletines de prensa

Presupuesto Participativo: Los Presupuestos Participativos corresponden a un proceso democrático, incluyente, incidente y pedagógico, con enfoque territorial, por medio del cual la ciudadanía y sus organizaciones participan en las decisiones de la destinación de los recursos de acuerdo a sus necesidades más apremiantes. Empresas Públicas de La Ceja hace parte de este ejercicio donde se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de la comunidad frente a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Participación del vocal de control en la Junta Directiva: El control social es una forma de participación directa, en el cual la sociedad ejerce vigilancia a las actividades, en este caso, de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

La prestación de los servicios públicos domiciliarios es inherente a la finalidad del Estado y acorde con esto el control ciudadano es vital para desarrollar el sistema democrático colombiano. La Ley 142 de 1994 previó el control social a partir de dos instituciones jurídicas: los comités de desarrollo y control social (Cdcs) y los Vocales de Control, las cuales fueron reglamentadas por el Decreto 1429 de 1995.

El control social en la empresa se sustenta en argumentos de orden constitucional, que se sintetizan en el cumplimiento de la finalidad de la entidad de contar con la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten y en su deber de garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios a todos los habitantes del municipio de la Ceja del Tambo.

Presentación de informes de gestión: El Concejo Municipal en representación de la comunidad de La Ceja, ejerce control y participa de las decisiones concernientes a la misión de la empresa. Para esto EEPP de La Ceja es convocada por el Concejo Municipal para presentar el informe de gestión y mostrar avances en la ejecución de proyectos y actividades encaminados a la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios. En estos espacios, los concejales presentan también solicitudes e inquietudes de los usuarios que deben ser resueltas y tenidas en cuenta en la toma de decisiones.

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para garantizar la efectividad de esta Estrategia de Participación Ciudadana, se implementa un mecanismo de seguimiento y evaluación sustentado en indicadores y responsables claros:



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

Matriz de Retos y Compromisos (Anexo 2): Instrumento central en el que se registra cada compromiso adquirido con la ciudadanía, junto con:

- Responsable interno.
- Fecha de cumplimiento.
- Estado (Pendiente, En ejecución, Cumplido, Retrasado).
- Actualización mensual y revisión trimestral por Gerencia.

Indicadores de Participación y Control Social:

- Porcentaje de compromisos cumplidos del total registrado (objetivo: $\geq 80\%$).
- Satisfacción ciudadana en encuestas post-rendición de cuentas (objetivo: $\geq 85\%$ de satisfacción).
- Tasa de respuesta a quejas y solicitudes en línea (objetivo: ≤ 48 horas).

Revisión Anual de Estrategia: A finales de cada año fiscal, la Dirección de Planeación coordina una evaluación conjunta con la Oficina de Comunicaciones y la Gerencia.

- Se analizan resultados de indicadores, se recogen lecciones aprendidas y se ajusta la Estrategia para el siguiente año.
- Se emite un informe de evaluación que se presenta en la Rendición de Cuentas del año siguiente.

Auditoría Interna: Control Interno verifica la consistencia entre los registros de participación (actas, minutas, encuestas) y los informes de gestión; Se emite un informe de auditoría con hallazgos y recomendaciones.

10. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA

La Estrategia de Participación Ciudadana de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. será revisada y actualizada de manera periódica para garantizar su pertinencia, efectividad y alineación con los lineamientos legales, técnicos y organizacionales vigentes. Esta revisión también permitirá incorporar los aprendizajes derivados de la implementación y retroalimentación ciudadana.

FRECUENCIA DE REVISIÓN

Periodicidad: Cada dos (2) años o antes si se presentan cambios normativos relevantes o transformaciones sustanciales en la estructura organizacional, en los mecanismos de participación ciudadana, o en la retroalimentación recibida.

CONTROL DE CAMBIOS



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

VERSIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MODIFICACIONES
02	03/06/2025	P.U, Proyectos Estrategicos	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Actualización estrategia participación ciudadana en cuanto a la estructura, normatividad, frecuencia de actualización, seguimiento y evaluación



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co