



La Ceja del Tambo



**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P**

EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. PRINCIPIOS.....	3
3. MARCO NORMATIVO.....	4
4. MARCO DE REFERENCIA	4
5. ENFOQUE BASADO EN LOS DERECHOS HUMANOS	5
6. ESPACIOS E INSTANCIAS INTERINSTITUCIONALES.....	6
7. ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	7
8. ACTIVIDADES.....	7



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

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 EEPP 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

- **Comunicación:** en el marco del respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo, está orientada a garantizar la reputación organizacional y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés.
- **Información:** establece como principio el derecho de acceso a la información y a la documentación pública por parte de nuestros grupos de interés. Para dar cumplimiento a este componente se debe garantizar y facilitar el acceso a la información a través de los diferentes medios empleados por la organización.
- **Diálogo:** se refiere a aquellas prácticas que ha venido estableciendo la organización de cara a cara con la comunidad para dar a conocer información relevante sobre proyectos, procesos y actividades relacionadas con su gestión.
- **Incentivos:** consisten en la existencia de mecanismos de acompañamiento, espacios de participación ciudadana, capacitaciones o acciones de mejora relacionadas con el proceso.



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

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
Decreto 1499 de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión Pública “Que se requiere reglamentar el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado”.
Decreto 003 de 2021	“Por el cual se expide el Protocolo de acciones preventivas, concomitantes y posteriores, denominado "Estatuto de reacción, uso y verificación de la fuerza legítima del estado y protección del derecho a la protesta pacífica ciudadana”.
CONPES 3649 de 2010	Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.
CONPES 3654 de 2010	“Política de Rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”. Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la rama ejecutiva a la ciudadanía.

4. MARCO DE REFERENCIA

La participación ciudadana es una herramienta fundamental para el efectivo ejercicio del poder de la ciudadanía, tal y como lo establece la Constitución Política de Colombia.

La participación ciudadana busca mecanismos de incidencia de los ciudadanos en los escenarios de poder, es decir, que la población pueda intervenir en lo público, representando intereses diversos o motivaciones compartidas, mientras el control social es una “manifestación efectiva y privilegiada dentro de los procesos de participación en el marco de la gestión pública.” que conlleva a una mayor incidencia de los actores a través de diferentes formas de organización, en el caso de los servicios públicos domiciliarios por los Comités de Desarrollo y Control Social.

Es importante tomar la SENTENCIA C180/94 para resaltar la participación e incidencia ciudadana donde indican que “No comprende simplemente la consagración de mecanismos para que los ciudadanos tomen decisiones en referendos o consultas populares, o para que revoquen el mandato de quienes han sido elegidos, si no que implica adicionalmente que el ciudadano puede participar permanentemente en los procesos decisorios no electorales que incidirán significativamente en el rumbo de su vida”.

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 adoptará 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



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

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



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

7. ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

7.1 OBJETIVO GENERAL

Generar espacios de participación ciudadana y control social para fortalecer el rol de los ciudadanos en la inspección, vigilancia y control a los servicios públicos domiciliarios.

7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover las herramientas de acceso y fortalecimiento a la participación ciudadana y el control social en el territorio.
2. Realizar actividades a través de metodologías de co-creación para la planeación y la incidencia ciudadana.
3. Construir espacios de comunicación y articulación con los actores del sector de los 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 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, cuídala: 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



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

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
- Programa radial
- Boletines de prensa



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

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.



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