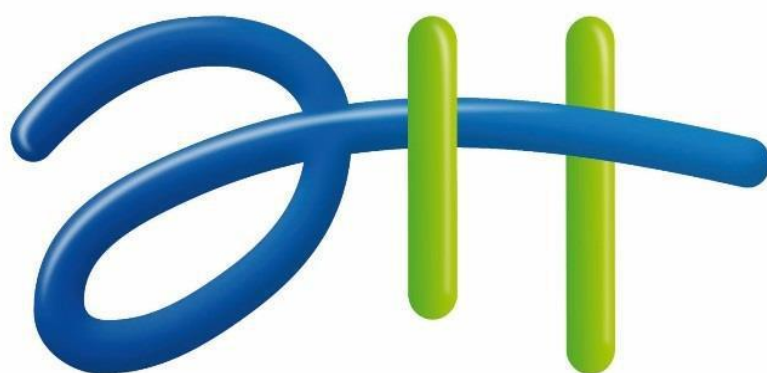


## POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P.



aguas del huila  
...llevamos más que agua.

[ [www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co) ]



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS .....	4
1.1 OBJETIVO GENERAL .....	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
3. MARCO LEGAL .....	6
4. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA .....	7
5. ELEMENTOS DE IMPLEMENTACIÓN .....	7
7. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS .....	8
8. RECOMENDACIONES .....	8
9. ALCANCE.....	9
10. APLICABILIDAD .....	9
11. COMUNICACIÓN .....	9
12. EVALUACION Y SEGUIMIENTO .....	9
13. VIGENCIA Y AVISO POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	10

## INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, es el marco de referencia diseñado por el gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con este modelo se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de estar orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad en el servicio al ciudadano.

La política de Participación Ciudadana articula dos dimensiones del MIPG, los cuales son: (i) gestión con valores para resultados y (ii) direccionamiento estratégico y planeación; esta última debe incluir de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

En razón a lo anterior, el presente documento se encontrará la formulación de la Política de Participación Ciudadana de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en el marco de su implementación.

Para AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. la participación ciudadana es una pieza fundamental para el cumplimiento del objetivo misional, ya que, en materia de prestación de servicios, relaciona directamente a todos los grupos y sectores poblacionales en espacios donde se garantiza una adecuada implementación y ejecución de proyectos en marco de la mejora de condiciones de calidad de vida para la ciudadanía del departamento.



## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Promover el ejercicio de la participación ciudadana en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes, que permitan la incorporación y el fortalecimiento de cada uno de los procesos internos de la entidad con la finalidad de incentivar la participación de la ciudadanía en la gestión de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar el diálogo permanente con los diferentes grupos de interés, garantizando la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión empresarial.
- Construir las estrategias de participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional y la rendición de cuentas de la Empresa AGUAS DEL HUILA S.A.E.S.P.
- Promover y garantizar espacios permanentes de participación ciudadana y control social, que fomenten la transparencia en la Empresa.
- Definir los lineamientos y mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer el derecho a la participación en los proyectos o actividades específicas de la entidad.
- Fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas para promover el ejercicio de la participación ciudadana.

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**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.

**Instrumentos de política pública.** Son los recursos y herramientas disponibles o necesarias que tienen los 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.

**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.

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

**Derecho de petición.** Es un derecho que la Constitución Nacional, en su artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que puedan presentar peticiones a las autoridades, con el fin de obtener información sobre situaciones de interés general y/o particular.

**Derecho de reunión.** El artículo 37 de la Constitución Política de Colombia preceptúa: “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.

**Participación Ciudadana.** Constituye el derecho- obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello.

**Control social.** es el derecho y un deber que tienen todas y todos los ciudadanos, individual o colectivamente, a vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, promover y alcanzar la realización de los derechos y buscar la consolidación de la democracia y la gobernabilidad, teniendo clara la importancia de brindar mecanismos que permitan a los ciudadanos ser partícipes de la toma de decisiones para bienestar de sus comunidades, y permitiéndoles de esta forma empoderarse de los temas de Estado

**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.

**Usuario.** Es la persona que usa habitualmente un servicio específico.



### 3. MARCO LEGAL

**Constitución Política de Colombia.** La Constitución Política estableció el marco en el cual se debe desarrollar la normatividad colombiana en materia de transparencia, integridad y prevención de la corrupción. Así mismo, define que Colombia es un Estado Social de Derecho y, por ende, prevalece el interés general sobre el particular. Las principales acciones que se han adelantado por parte del gobierno nacional durante la última década, se han caracterizado por apostar a los cambios y reformas institucionales tendientes al fortalecimiento de las instituciones públicas y la promoción de la transparencia en la gestión pública, para lo cual el Gobierno Nacional ha impulsado una amplia producción de instrumentos normativos.

**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 850 de 2003.** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

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

**Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

**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 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.

**CONPES 3654 de 2010:** La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

**CONPES 3649 de 2010:** La Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

**Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).



## 4. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

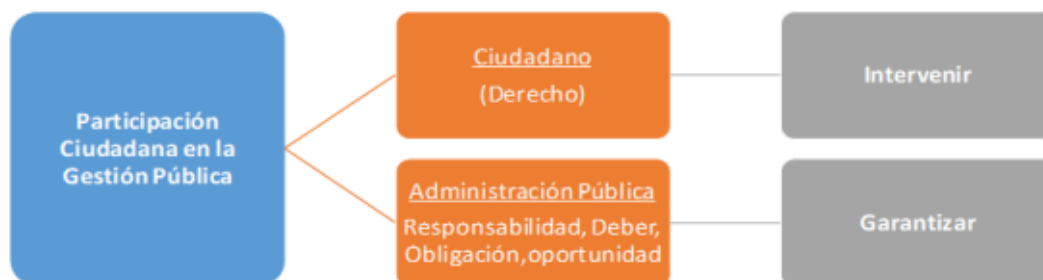
AGUAS DEL HUILA S.A.E.S.P. se compromete a implementar los lineamientos legales para la participación y la promoción de la interacción activa con los ciudadanos, promoviendo espacios para que todos los grupos de valor participen e intervengan; a informarse, opinar, verificar la gestión pública; buscando garantizar la transparencia y acceso a la información pública, definiendo los espacios electrónicos y presenciales mediante los cuales se puede establecer una comunicación activa con la ciudadanía.

La Política de Participación Ciudadana se define como un derecho que tienen los grupos para 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 implementación de la Política de Participación Ciudadana busca que el ciudadano se vincule de manera activa en cada una de las fases del ciclo de gestión de la Entidad.

### Mecanismos de Participación Ciudadana:

- Audiencia pública de rendición de cuentas.
- Buzón de sugerencias.
- Canales de atención al ciudadano de manera presencial, telefónica y virtual.
- Peticiones, quejas y reclamos – PQR.
- Encuestas de satisfacción e identificación de necesidades y expectativas.
- Actividades de promoción y divulgación.
- Página Web Institucional y redes sociales.
- Publicación de informes.

## 5. ELEMENTOS DE IMPLEMENTACIÓN





**Identificar los grupos de valor e interés y temas relevantes para la ciudadanía.** Previo a la planeación, se tendrán plenamente identificados a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que atiende la empresa, así como los temas que despiertan mayor interés.

**Identificar los espacios de participación.** Revisar con todas las áreas de la empresa, tanto misionales como de apoyo, los temas en los que tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones.

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

**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.

**Formular e implementar el Plan de Participación Ciudadana.** Incluir en el plan los recursos humanos, presupuestales y materiales, necesarios 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

## 6. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

- Generar espacios que permitan dar a conocer las labores internas y externas de la entidad.
- Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de participación ciudadana así mismo, articular instrumentos y mecanismos que permitan identificar los ciudadanos de acuerdo con los grupos de valor e interés.
- Documentar y socializar los resultados junto con las buenas practicas del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.
- Ejecutar el plan de acción de la entidad, identificando las actividades que involucren los procesos de participación.
- Brindar herramientas de capacitación en formas de participación.
- Fomentar espacios adecuados que permita hacer uso y garantizar el cumplimiento de sus derechos y deberes.

## 7. RECOMENDACIONES



- Formular planes de mejora eficaces que contribuyan a satisfacer las necesidades de los grupos de valor.
- Tener en cuentas las expectativas, quejas, reclamos, peticiones o denuncias por parte de la ciudadanía, al igual que implementar mecanismos de medición de satisfacción para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad.
- Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre participación ciudadana, rendición de cuentas y control social, transparencia y derecho de acceso a la información pública.
- Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la entidad.

## 8. ALCANCE

La Política de Participación Ciudadana 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, prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado.

## 9. APLICABILIDAD

La Política de Participación Ciudadana de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. es aplicable para todos los servidores públicos, demás colaboradores y grupos de valor que tengan responsabilidad y compromiso de llevar a cabo funciones y actividades en relación de la entidad-ciudadano, quienes deben cumplir con las directrices planteadas en esta.

## 10. COMUNICACIÓN

La Política de Participación Ciudadana debe ser divulgada, transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman grupos de valor, la estructura organizacional y jerarquía de la Empresa.

## 11. EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos fijados para la implementación de la Política de Participación Ciudadana en AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., se desarrollarán las siguientes actividades, de forma que permitan evaluar la gestión pública y construir planes de mejoramiento a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas:

ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE
Implementación de encuesta para medir la	Encuesta	TIC

ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE
percepción frente a los canales de atención y PQRFS.	publicada en la página web	
Realizar seguimiento a los derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (P.Q.R.S.D) de acuerdo con la normatividad y generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Seguimientos	Área jurídica, Servicios Públicos y Control Interno
Medir la Percepción del ciudadano en relación con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de la empresa.	Encuesta	Servicios Públicos
Revisión e Implementación de los protocolos de servicio al ciudadano en el área comercial para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Implementar protocolos de servicio al ciudadano	Área Comercial

### 13. VIGENCIA Y AVISO POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública DE AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. será divulgada y publicada en la página web [www.aguasdelaHuila.gov.co](http://www.aguasdelaHuila.gov.co).

**GENARO LOZADA MENDIETA**  
GERENTE