

POLÍTICA	
Tipología: Política de Gestión	Página: 1 de 9
Nombre: Participación ciudadana en la gestión pública	Versión: 01

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN POLÍTICA
01	2 /06 /2020	Comité Corporativo No.21	En la EAAB-ESP nos comprometemos a facilitar y promover la participación y el control social ciudadano, a través, de mecanismos de diálogo en la gestión de los servicios públicos de la Empresa, para mejorar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Descripción

En la EAAB-ESP nos comprometemos a facilitar y promover la participación y el control social ciudadano, a través, de mecanismos de diálogo en la gestión de los servicios públicos de la Empresa, para mejorar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Justificación

Es una política del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) de la dimensión gestión con valores para resultados que describe lo siguiente:

- Promoción de ejercicios de participación activa a través del diálogo constante.
- Posicionamiento empresarial aportando a la gestión pública, bienestar a los usuarios y comunidad en general.
- Generación de procesos transparentes que le apuntan a la gestión de la prestación del servicio público, con valor social agregado.
- Da cumplimiento a la normatividad.

Alcance

Es una política transversal que involucra todas las áreas de la EAAB-ESP.

Elaboró: Equipo Técnico de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5.	Fecha Revisión: 27/05/2020
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 21.	Fecha Aprobación: 02/06/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 2 de 9
Nombre: Participación ciudadana en la gestión pública		Versión: 01

Directrices

La política de Participación ciudadana en la gestión Pública atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.2.3.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.8.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

FASE DE IMPLEMENTACIÓN	ASPECTOS A TENER EN CUENTA	PRODUCTOS ESPERADOS
Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana	Identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la política participación ciudadana en la gestión pública, por cada uno de los ciclos de la gestión, a partir de los resultados de las evaluaciones (incluyendo la de la oficina de control interno y el autodiagnóstico de rendición de cuentas).	<ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico de la política participación ciudadana en la gestión pública.
	Validar qué grupos de interés de la caracterización son objeto de participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> • Documento diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana y el control social.
	Diagnosticar los canales que emplea la empresa para promover la participación ciudadana identificados en la caracterización de grupos de interés.	
	Seguir los pasos de autodiagnóstico que indique el manual único de rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico de rendición de cuentas.
	Socializar los resultados del diagnóstico de la participación ciudadana y el control social.	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización del documento diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana y el control social.
Construir la estrategia participación ciudadana y control social en la gestión, articulada a la	Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere la planeación de la participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de participación ciudadana y control social en la gestión pública.
	Identificar las actividades en las cuales han programado involucrar a sus grupos de interés e identificar cuáles de ellas corresponde a participación en el ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de las fases.	

Elaboró: Equipo Técnico de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5.	Fecha Revisión: 27/05/2020
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 21.	Fecha Aprobación: 02/06/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 3 de 9
Nombre: Participación ciudadana en la gestión pública		Versión: 01

planeación y gestión institucional	Identificar si las actividades contemplan involucrar las instancias de participación legalmente establecidas.	
	Identificar en conjunto con las dependencias misionales y de apoyo de la gestión, las actividades en las cuales han programado involucrar a sus grupos de interés e identificar, cuál de ellos corresponde a participación en el ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de las fases	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de participación ciudadana y control social en la gestión pública.
	Verificar que todos los grupos de interés estén contemplados en al menos una de las actividades identificadas	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de participación ciudadana y control social en la gestión pública.
	Divulgar la estrategia de participación por distintos canales; construir un mecanismo para hacer seguimiento a las observaciones ciudadanas en el proceso de diseño de la estrategia, y divulgar la versión definitiva de acuerdo con las observaciones recibidas por los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación de la estrategia participación ciudadana y control social, en la gestión pública, a través de canales virtuales, impresos audiovisuales y presenciales
Construir la estrategia de rendición de cuentas en el PAAC	Implementar y activar (i) canales y metodologías que se emplean para desarrollar las actividades de rendición de cuentas, (ii) mecanismos de capacitación para los grupos de interés: usuarios y comunidad, que incluya la capacitación para el control social, (iii) recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán, (iv) cronograma de ejecución de las actividades, (v) roles y responsabilidades de las diferentes dependencias, (vi) etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y evaluación de la estrategia, (vii) campañas de comunicación (interna y externa)	<ul style="list-style-type: none"> • Componente 3. Rendición de cuentas del PAAC.
	Las acciones de participación relacionadas con Rendición de Cuentas, deberán incluirse en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acorde con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, las cuales serán definidas atendiendo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.	

Elaboró: Equipo Técnico de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5.	Fecha Revisión: 27/05/2020
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 21.	Fecha Aprobación: 02/06/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 4 de 9
Nombre: Participación ciudadana en la gestión pública		Versión: 01

Ejecutar las estrategias de participación y rendición de cuentas	Identificar la información que servirá de insumo para los procesos de participación ciudadana, y socializarla previamente, con los grupos de interés que serán convocados al proceso de participación, así como las rutas de consulta de la mismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol y monitoreo del Componente 3. Rendición de cuentas del PAAC.
	Convocar las actividades ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de los grupos de interés frente a la gestión de la empresa. Las actividades que se hagan en el ciclo de seguimiento, evaluación y control deberán incluir la invitación a los grupos de interés.	
	Analizar las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y efectuar los ajustes a que haya lugar e informar de ello a los grupos de interés. Este proceso aplica para las actividades de rendición de cuentas en el cual se debe analizar el fortalecimiento del diálogo desarrollado.	
Evaluar las estrategias de participación y rendición de cuentas	Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas, para: (i) Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano, (ii) grupos de interés involucrados, (iii) fases del ciclo que fueron sometidas a participación, y (iv) resultados de la incidencia de la participación. En Rendición de Cuentas se analizará adicionalmente la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual de relacionamiento con grupos de interés y por los canales, virtual, impreso, audiovisual y presencial.
	Publicar y divulgar los resultados, consolidarlos y visibilizarlos de forma masiva y mediante el mecanismo que se empleó para convocar a los grupos de interés que participaron. Se deberá hacer especial énfasis en los resultados de la participación del control social efectuado por la ciudadanía y los comités de desarrollo y control social. Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público	
	Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana y control social y, rendición de cuentas.	

Elaboró: Equipo Técnico de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5.	Fecha Revisión: 27/05/2020
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 21.	Fecha Aprobación: 02/06/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 5 de 9
Nombre: Participación ciudadana en la gestión pública		Versión: 01

Normatividad

1. Constitución Nacional de 1991- Art. 369 define que "la ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio"
2. Ley 142 de 1994 - Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
3. 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.
4. Ley 850 de 2003 -Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
5. Decreto 448 de 2007 -Por el cual se crea y estructura el sistema distrital de participación ciudadana.
6. CONPES 3654 de 2010 -Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
7. Decreto 371 de 2010 Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital- Art. 4.
8. 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.
9. Decreto 503 de 2011- Por el cual se adopta la política pública participación incidente para el Distrito Capital.
10. 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.
11. Manual Único de Rendición de Cuentas. Comité de apoyo técnico de la política de rendición de cuentas. julio de 2014
12. Ley 1757 de 2015- Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
13. Guía de armonización de la Norma técnica Distrital-NTD-SIG:2011 con el modelo integrado de gestión y planeación-MIPG. Volumen 1. diciembre de 2018. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C – Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
14. Guía de ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital -Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 marzo 2019. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C – Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
15. Manual Operativo del Modelo Integrado de Gestión y Planeación-Consejo para la gestión y desempeño Institucional. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública. Diciembre de 2019
16. Acuerdo 5 de 2019 - Por el cual se actualiza el marco estatutario de la empresa, por la cual se describe la participación de los vocales de control en la junta directiva.

Elaboró: Equipo Técnico de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5.	Fecha Revisión: 27/05/2020
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 21.	Fecha Aprobación: 02/06/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 6 de 9
Nombre: Participación ciudadana en la gestión pública		Versión: 01

Roles y responsabilidades

ROLES	RESPONSABILIDADES
Gerencias y Direcciones	<p>De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 11 de 2013 describe las funciones de las dependencias y áreas de la EAAB-ESP, que tienen un rol en la implementación de la Política de Participación Ciudadana y Control social así:</p> <p>La Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente en su artículo 50 en su numeral 2, describe la siguiente responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir y aprobar las políticas y programas de gestión social, en caminadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos. <p>Las Gerencias de las zonas uno, zona dos, zona tres, zona cuatro y zona cinco, en su artículo 51 numeral 4 describe la siguiente responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento a los programas de gestión social establecidos para las zonas.
Dirección Gestión Comunitaria	<p>La Dirección Gestión Comunitaria, en su artículo 58 numeral 1, 2, 3, 6, 9, 10,14 y 15 describe las siguientes responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formular los lineamientos estratégicos de la gestión social de la Empresa y coordinar las acciones para la implementación de la misma. Definir los parámetros para la formulación, implementación y seguimiento de la gestión social de la empresa. Diseñar, implementar y evaluar programas y proyectos de gestión social de la Empresa, garantizando su ejecución. Promover y fortalecer los mecanismos, espacios y campañas de participación ciudadana, respecto a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Concertar con la comunidad la formulación e implementación de los planes de gestión social que hacen parte de los proyectos de la empresa. Establecer un esquema de intervención social y garantizar su implementación y evaluación, a través de los planes de gestión social. Diseñar y administrar el sistema de información de gestión social empresarial SIGSE. Apoyar la puesta en marcha de diferentes convenios interinstitucionales en temas relacionados, con la gestión social de la empresa.

Elaboró: Equipo Técnico de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5.	Fecha Revisión: 27/05/2020
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 21.	Fecha Aprobación: 02/06/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 7 de 9
Nombre: Participación ciudadana en la gestión pública		Versión: 01

Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<p><u>Resolución No. 0647 de 2019:</u></p> <p>Artículo TERCERO:</p> <p>1. Verificar, por lo menos una vez cada tres (3) meses, las acciones y estrategias adoptadas para la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.</p> <p>6. Orientar y promover la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y desempeño según las directrices dadas por los líderes de las políticas y la normativa vigente y aplicable.</p> <p>13. Generar espacios que permitan a sus participantes el estudio y análisis de temas relacionados con las políticas de gestión y desempeño, buenas prácticas, herramientas, metodologías u otros temas de interés para fortalecer la gestión y el desempeño institucional y así lograr el adecuado desarrollo de sus funciones.</p>
Equipo Técnico Política de Participación ciudadana en la gestión pública	<p><u>Resolución No. 0647 de 2019:</u></p> <p>Artículo NOVENO:</p> <p>1. Adelantar los ejercicios de diagnóstico de cada una de las políticas de gestión y desempeño de la Empresa a través de los autodiagnósticos o el Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión –FURAG y analizar los resultados para la propuesta de cursos de acción en la entidad.</p> <p>4. Establecer las herramientas, instrumentos y/o lineamientos necesarios para la aplicación de las políticas de gestión y desempeño institucional a su cargo y coordinar su respectiva articulación y gestión.</p> <p>5. Definir el plan de acción correspondiente para la adecuada implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.</p> <p>6. Realizar el respectivo autocontrol al grado de avance de la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional y formular las acciones de mejora que permitan optimizar la eficacia, eficiencia y efectividad de las mismas.</p>

Objetivos e indicadores

Elaboró: Equipo Técnico de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5.	Fecha Revisión: 27/05/2020
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 21.	Fecha Aprobación: 02/06/2020

POLÍTICA	
Tipología: Política de Gestión	Página: 8 de 9
Nombre: Participación ciudadana en la gestión pública	Versión: 01

Objetivo	Resultado
Promover y garantizar espacios permanentes de participación ciudadana y control social, que fomenten la transparencia en la Empresa.	Documento diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana y control social, consolidando los ejercicios de participación existentes con los grupos de interés establecidos por la Empresa.
	Propuestas oficiales de los vocales de control radicados, para cada tema tratado en la agenda.
Mejorar el diálogo permanente con los diferentes grupos de interés garantizando la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión empresarial.	Documento del manual de participación y control social ciudadano, en la gestión pública de la EAAB-ESP.
	Plan de acción participación ciudadana y control social en la gestión pública, con autocontrol y monitoreo.
	Informe de relacionamiento con los grupos de interés.

Indicadores

INDICADORES TÁCTICOS O DE PROCESO			
NOMBRE	PROCESO	CATEGORÍA	FUENTE
Índice de Participación ciudadana en la gestión pública	Gestión Social	Eficacia	Resultados del FURAG presentados en el informe de gestión de desempeño institucional del DAFP
Índice de participación ciudadana y control social	Gestión Social	Eficacia	Informe cuyo insumo son las reuniones de los vocales de control y comités de desarrollo y control social de los proyectos y programas que desarrolla la Dirección Gestión Comunitaria.
INDICADORES OPERATIVOS			
NOMBRE	PROCESO	CATEGORÍA	FUENTE
Autodiagnóstico de Participación ciudadana en la gestión pública	Gestión Social	Eficacia	Resultados del autodiagnóstico de "Participación ciudadana en la gestión pública" del DAFP

Elaboró: Equipo Técnico de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5.	Fecha Revisión: 27/05/2020
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 21.	Fecha Aprobación: 02/06/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 9 de 9
Nombre: Participación ciudadana en la gestión pública		Versión: 01

Elaboró: Equipo Técnico de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5.	Fecha Revisión: 27/05/2020
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 21.	Fecha Aprobación: 02/06/2020