

	<b>POLÍTICA</b> <b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>UAEOS-PO-PDE-008</b>
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> <b>4/Jun/2020</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES
2. PROPÓSITO
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
5. DECLARACIÓN
6. RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN
7. PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN
8. INDICADORES
9. CRONOGRAMA GENERAL DE IMPLEMENTACIÓN
10. NORMATIVIDAD
- 10.1. ANEXOS

### 1. ANTECEDENTES

La participación ciudadana ha sido vista como un elemento que permite dinamizar la gestión con valores para resultados, que desde el modelo Integrado de planeación y gestión – MIPG – invita a que todas las entidades públicas configuren un mejor relacionamiento con sus ciudadanos y grupos de valor.

El MIPG establece la necesidad de configurar como política institucional la Política de Participación Ciudadana, "...Esta política determina que las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios de rendición de cuentas (al igual que los demás escenarios de participación) de manera que se garantice la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública; en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, las entidades deben incluir en los planes de gestión de manera explícita la forma cómo se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia..." (tomado del Curso Virtual MIPG – DAFP 2019).



Las entidades: la integridad se ve reflejada en la inclusión, en los diferentes instrumentos de planeación y direccionamiento, de acciones encaminadas a institucionalizar y fortalecer la transparencia, la participación de los ciudadanos en la gestión, la escogencia por mérito y la cualificación de sus servidores

La Participación Ciudadana debe ser transversal a los procesos de gestión que adelanta la UAEOS, se deben establecer los mecanismos para que nuestros grupos de interés se acerquen a la Entidad, publicando información pública de planeación, gestión, de los trámites y servicios, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

1. El lenguaje claro
2. Estandarizando la información brindada a través de los diferentes canales Informando al ciudadano de manera proactiva
3. Informando a la medida de las necesidades del ciudadano acorde con los ejercicios de caracterización
4. Teniendo en elementos de accesibilidad físicos y digitales para la interacción con el ciudadano
5. La Promoción de espacios de rendición de cuentas que tengan en cuenta los intereses de los ciudadanos
6. Generando una cultura organizacional que informe, explique, dialogue y dé a conocer los resultados de su gestión
7. Implementando protocolos de atención de peticiones y cartas de trato digno.

Para la política de Participación Ciudadana, el centro de su gestión es el ciudadano:

La política de participación ciudadana busca vincular al ciudadano de manera activa en cada una de los procesos de gestión de la entidad.



La política de servicio al ciudadano garantizará el acceso a los servicios de la Entidad por medio a la atención eficiente y eficaz.

Para el cumplimiento de estos propósitos se proponen los siguientes escenarios:

<b>DIÁLOGO CON EL CIUDADANO:</b>	<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN:</b>	<b>EL CIUDADANO SE EXPRESA Y DEBE SER ESCUCHADO:</b>	<b>VINCULACIÓN DEL CIUDADANO:</b>	<b>BUEN TRATO HACIA EL CIUDADANO:</b>	<b>EL CIUDADANO COMO ACTOR ACTIVO:</b>	<b>GENERACIÓN DE CONFIANZA:</b>
Se debe establecer un diálogo directo con el ciudadano utilizando los canales existentes para este fin.	El ciudadano accede a la información institucional, recurso que es usado por el ciudadano para ejercer sus derechos plenamente.	Atendiendo el principio de escuchar al ciudadano, sin la escucha, no es posible el diálogo, no es posible el acceso a la información, la opinión, control social, la rendición de cuentas.	el ciudadano asume un rol activo en la gestión de la entidad a través de las actividades que se desarrollen para ello; en el servicio al ciudadano, el ciudadano se vincula a través del ejercicio del derecho a la petición haciendo uso de los canales que se han dispuesto con este fin. En ambos casos, el ciudadano retroalimenta, aporte, construye.	Se desarrolla un trato basado en la dignidad y respeto hacia el ciudadano en su condición de ser humano.	Se reconoce al ciudadano como sujeto activo en la coadministración de la Entidad, el ciudadano está facultado para opinar y decidir.	Se genera confianza como resultado de la transparencia, eficacia, calidad, oportunidad, respuesta real a sus necesidades y expectativas.

Herramientas para tener en cuenta en el relacionamiento con la ciudadanía

1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
2. Manual Único de Rendición de Cuentas
3. Plan Nacional de Formación para el Control Social
4. Metodología para el diagnóstico y la planeación participativa (Función Pública)
5. ABC de la Ley de Participación Ciudadana (Función Pública)

**2. PROPÓSITO**

Esta política tiene como propósito fomentar la participación ciudadana, fortaleciendo los espacios de comunicación con nuestros grupos de valor, que la información pública de planeación, ejecución, seguimiento y control sea accesible, disponible, permanente, transparente, incluyente y diferencial en sus diferentes canales, y que sirva de insumo para participar en los procesos de decisión que conlleven al desarrollo de los planes, proyectos, servicios, trámites de la entidad, vinculando estrategias innovadores y creativas.

**3. ALCANCE**

La Política Institucional de Participación Ciudadana de la UAEOS aplica a todas las dependencias y grupos internos de trabajo de la entidad que desarrollen acciones de participación ciudadana y servicio al ciudadano, para facilitar el acceso a los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios que la entidad presta a través de los distintos canales establecidos. La participación ciudadana y el servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad,

economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos.

#### 4. DEFINICIONES

Atributos del Derecho a la Participación en la UAEOS

Son atributos del derecho a la participación en la UAEOS, de conformidad con la Ley Estatutaria 1757 de 2015 y los lineamientos generales y procedimientos de la entidad, los que se señalan a continuación.

- **ACCESO CIUDADANO:** cuando el ciudadano puede ejercer la libre expresión, libre asociación y protesta social; en condiciones de equidad e igualdad, sin ningún tipo de discriminación, que permita la expresión de sus diferencias, intereses, y visiones de futuro de manera autónoma
- **CALIDAD ATENCIÓN CIUDADANA:** hace referencia a la pertinencia, oportunidad, suficiencia de la información para la incidencia real de la participación en la construcción de lo público.
- **CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA:** relacionado con los diferentes medios y/o herramientas puestas a disposición de la ciudadanía para que esta participe de forma autónoma, teniendo varias posibilidades para hacerlo según su conveniencia.
- **DISPONIBILIDAD ATENCIÓN CIUDADANA:** cuando el ciudadano cuenta con las condiciones normativas, institucionales y sociales para participar en la construcción de lo público en términos de equidad, con reconocimiento de su autonomía ciudadana.
- **PERMANENCIA:** entendida como la garantía de procesos sostenibles de participación ciudadana, logrando mayor incidencia en la construcción de lo público.
- **RESPUESTA ATENCIÓN CIUDADANA:** como garantía de que su participación será atendida y respondida, de acuerdo a los términos y condiciones de cada espacio de participación a través del cual haya intervenido el ciudadano.

Por lo anterior, cada estrategia, meta o programa, relacionado con Participación Ciudadana en la Unidad, deberá contar con estos atributos básicos definidos.

#### 5. DECLARACIÓN

##### POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La UAEOS que tiene como misión diseñar, adoptar, dirigir e implementar planes, programas y proyectos para el fomento de emprendimientos asociativos solidarios autosostenibles orientados al desarrollo integral del ser humano, se compromete a que la información pública de planeación, ejecución, seguimiento y control sea accesible, disponible, permanente, constructiva, transparente, incluyente y diferencial en sus diferentes canales con la ciudadanía, sus beneficiarios y grupos de interés, que les sirva de insumo para participar en los procesos de decisión que conlleven al desarrollo de los planes, proyectos, servicios, trámites y de la entidad.

Con el ánimo de establecer un contacto más cercano con los ciudadanos se ha diseñado para cada vigencia una estrategia de comunicaciones en donde el lenguaje claro, los medios alternativos de información y la posibilidad de una comunicación de doble vía, ha venido ganando espacios con las comunidades, garantizando que más personas conozcan de manera clara la gestión de la entidad, todo lo anterior como un compromiso institucional en términos de transparencia, gobierno digital, participación ciudadana y rendición de cuentas.

Por lo anterior la Unidad facilitará las condiciones requeridas que le permitan a la ciudadanía, poder consultar los asuntos que le interesan, hacer las preguntas que así considere, a expresarse libremente, a plantear iniciativas, a opinar, proponer, debatir los asuntos que le afectan, y todos aquellos asuntos que sean de su interés.

#### 6. RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN

Dirección de Investigación y Planeación

#### 7. PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN

##### PROCESOS GERENCIALES:

Pensamiento y Direccionamiento Estratégico

##### PROCESOS MISIONALES:

Fomento de las Organizaciones Solidarias

Gestión del conocimiento

Servicio al Ciudadano

##### PROCESOS DE APOYO:

Comunicaciones y Prensa

## 8. INDICADORES

**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN:** Una (1) estrategia de participación diseñadas e implementadas.

**ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN:** Una (1) estrategia rendición de cuentas diseñada e implementado para cada vigencia.

En las estrategias mencionadas, se contemplarán los indicadores que hacen referencia a todas aquellas acciones relacionadas con la participación ciudadana que adelante la UAEOS.

## 9. CRONOGRAMA GENERAL DE IMPLEMENTACIÓN

Los cronogramas de implementación se encuentran en los siguientes documentos:

Estrategia Participación 2020

Formatos de cronograma y reporte de acciones 2020

## 10. NORMATIVIDAD

La participación de los ciudadanos en la gestión pública está desarrollada en Colombia bajo el siguiente marco normativo:

NORMA	OBJETO	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Constitución política de Colombia- 1991	Título I DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo... (art.2)
	Título IV DE LA PARTICIPACION DEMOCRÁTICA Y DE LOS PARTIDOS POLITICOS	Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará.
	Capítulo 1 DE LAS FORMAS DE PARTICIPACION DEMOCRÁTICA	El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y <b>vigilancia de la gestión pública que se establezcan</b> (art.103)
	Título X DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL Capítulo 1 DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN	La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la <b>gestión pública</b> que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados (art.270)
Ley Estatutaria 134 de 1994	<p>Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ 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.</li> <li>✦ Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones cívicas.</li> <li>✦ La regulación de estos mecanismos no impedirá el desarrollo de otras formas de participación ciudadana (art1)</li> </ul>	<p>La participación en la gestión administrativa se ejercerá por los particulares y por las organizaciones cívicas en los términos de la Constitución, y de aquellos que se señalen mediante la ley que desarrolle el inciso final del artículo 103 de la Constitución Política (art.99)</p> <p>Las organizaciones cívicas podrán constituir <b>veedurías ciudadanas o juntas de vigilancia</b> a nivel nacional y en todos los niveles territoriales, con el fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma y la prestación de los servicios públicos (art100)</p>

NORMA	OBJETO	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Ley 489 de 1998	<p>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</p> <p>La presente Ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública (art 1)</p>	<p><b>Democratización de la Administración Pública.</b> Modificado por el art. 78, Ley 1474 de 2011. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Reglamentado Parcialmente por el Decreto Nacional 1714 de 2000</p> <p>Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocar a audiencias públicas.</li> <li>2. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.</li> <li>3. Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.</li> <li>4. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.</li> <li>5. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.</li> <li>6. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa. (art. 32)</li> </ol>
Decreto 1714 de 2000	<p>por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 32 de la Ley 489 de 1998</p> <p>➤ Conformación y Naturaleza de los Consejos Ciudadanos. Para facilitar el ejercicio de la participación ciudadana a la que se refiere el Capítulo VIII de la Ley 489 de 1998, podrá conformarse un Consejo Ciudadano de Control de Gestión y de Resultados de la Inversión Pública, CGRI, en cada departamento del país (...)(art 1)</p>	<p>Cada CGRI será una instancia permanente de participación ciudadana responsable de promover el control efectivo por parte de la ciudadanía sobre la gestión pública y sus resultados y de articular y apoyar las iniciativas ciudadanas para prevenir y controlar los delitos contra la administración pública. (art. 1)</p>
Ley 850 de 2003	<p>Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.</p>	<p>Definición. Se entiende por Veeduría Ciudadana el 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 (art 1)</p>
Documento CONPES 3654 de 2010	<p>Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos</p>	

NORMA	OBJETO	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Ley 1474 de 2011	<p>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</p>	<p><b>Democratización de la Administración Pública.</b> Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, que quedará así:  <b>Todas</b> las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.</p> <p>Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Convocar a audiencias públicas;</li> <li>b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;</li> <li>c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;</li> <li>d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;</li> <li>e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;</li> <li>f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.</li> </ol> <p>En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.</p>

NORMA	OBJETO	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Ley Estatutaria 1757 de 2015	<p>Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</p> <p>➤ El objeto de la presente ley es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.</p> <p>➤ Regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto; y establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles. (art 1)</p>	<p>Control Social a lo público. El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados (...) (art 60)</p> <p>La norma establecida en este capítulo el objeto del control social, el alcance, modalidades, objetivos, aspectos de la gestión pública que pueden ser sujeto al control social. (art 61-65)</p> <p>De las Comisiones Regionales de Moralización como promotoras de la participación ciudadana. Las Comisiones Regionales de Moralización, serán las encargadas de la elaboración de informes públicos sobre las acciones de los órganos de prevención, investigación y sanción de la corrupción, así como los avances en el ejercicio de la participación ciudadana y del control social sobre la gestión pública por parte de las autoridades locales, municipales y departamentales (...) (art.80)</p> <p>;) Desarrollar la rendición de cuentas a la ciudadanía y promover ejercicios de control social como procesos permanentes que promuevan, en lenguajes comprensibles, la interlocución y evaluación de la gestión pública de acuerdo con los intereses ciudadanos;(refrendo a la promoción de participación ciudadana en administraciones municipales, departamentales y distritales, art. 89)</p>

NORMA	OBJETO	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Ley Estatutaria 1757 de 2015	<p>Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El objeto de la presente ley es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.</li> <li>➤ Regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto; y establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles. (art.1)</li> </ul>	<p>Derechos de los ciudadanos en la participación ciudadana. Son facultades de los ciudadanos en el desarrollo de las instancias de participación ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político;</li> <li>b). Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio, y las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse de acuerdo a los temas que son de su interés incentivár;</li> <li>c). En el caso de las expresiones asociativas formales e informales, ser sujeto por parte de las administraciones públicas de acciones enfocadas a su fortalecimiento organizativo para participar de manera más cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana, respetando en todo caso su autonomía;</li> <li>d). Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación;</li> <li>e). Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión pública y las políticas públicas. (art.102)</li> </ul> <p>Obligaciones del Estado. El estado garantizará las bases fundamentales de la democracia a través de la libre expresión, libre movilización social, libre asociación, la autonomía, formación, fortalecimiento y reconocimiento de los ciudadanos, sus organizaciones y representantes, así como la institucionalización de mecanismos, instancias, y estrategias de participación, no solo mediante el cumplimiento de la normativa legal vigente, sino a través de la difusión adecuada de información, el apoyo al control social sobre la gestión pública, la formación y la promoción de la investigación e innovación sobre la participación, entre otros. (art.110)</p>

## 10.1. ANEXOS

Estrategia Participación

Estrategia de Rendición de Cuentas

Insumos para la Política de Participación Ciudadana

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Manual Único de Rendición de Cuentas

Plan Nacional de Formación para el Control Social

Metodología para el diagnóstico y la planeación participativa (Función Pública)

ABC de la Ley de Participación Ciudadana (Función Pública)

Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos

Política de Servicio al Ciudadano

## HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<p><b>Nombre:</b> Revisión Calidad Jorge Muñoz</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística</p> <p><b>Fecha:</b> 04/Jun/2020</p>	<p><b>Nombre:</b> Revisión Calidad Jorge Muñoz</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística</p> <p><b>Fecha:</b> 04/Jun/2020</p>	<p><b>Nombre:</b> Marisol Viveros Zambrano</p> <p><b>Cargo:</b> Coordinador Grupo Planeación y Estadística</p> <p><b>Fecha:</b> 04/Jun/2020</p>

