

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA



DEPARTAMENTO DE
RISARALDA

Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Entidad	Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda – EDUR
Política	Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
Dimensión MIPG	Gestión con Valores para Resultados
Proceso(s) responsable(s)	Información y Comunicaciones
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Versión	1
Vigencia	A partir del acto administrativo de adopción, hasta su derogatoria.

1. Introducción

La participación ciudadana es un pilar fundamental para consolidar la democracia y lograr una gestión pública inclusiva, transparente y eficiente. La EDUR reconoce que el involucramiento activo de los ciudadanos y sus organizaciones enriquece la toma de decisiones y fortalece la legitimidad y sostenibilidad de las acciones públicas.

Esta política establece los principios, mecanismos y herramientas que garantizan el ejercicio del derecho de la ciudadanía a intervenir en las distintas etapas de la gestión pública, promoviendo una cultura de diálogo abierto y colaboración.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Fomentar condiciones que garanticen el derecho de los ciudadanos y sus organizaciones a participar activamente en todas las etapas de la gestión pública de la entidad, mediante estrategias que respondan de manera efectiva a sus necesidades y promuevan la gobernanza, el buen gobierno y la transparencia.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar los componentes de la gestión en los que intervienen los ciudadanos y organizaciones sociales, así como el alcance de su intervención.
- Definir procedimientos y mecanismos de intervención ciudadana para recibir sugerencias, recomendaciones y observaciones, fomentando el diálogo asertivo.
- Disponer de los medios y sistemas necesarios para informar a la ciudadanía sobre la gestión de la entidad.
- Socializar la estrategia de participación de la entidad ante los ciudadanos y las organizaciones sociales.

3. Alcance

Aplica a todos los procesos, áreas y colaboradores de la EDUR que interactúan con la ciudadanía, en atención presencial, telefónica, escrita y digital, y cubre a usuarios, comunidades, organizaciones sociales y entes territoriales en el ámbito departamental.

4. Marco normativo

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	Artículos 1, 2, 20, 23, 74, 92, 103 y 270; define a Colombia como un Estado democrático basado en la participación.
Ley 1757 de 2015	Disposiciones sobre promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
Ley 850 de 2003	Reglamenta las veedurías ciudadanas.
Ley 489 de 1998	Organización y funcionamiento de las entidades; democratización de la administración pública.

5. Definiciones

Control social: Derecho y deber de los ciudadanos de participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados (Ley 1757 de 2015).

Grupos de interés: Individuos u organismos con un interés especial en la gestión y los resultados de la entidad.

Participación ciudadana: Conjunto de interacciones entre los ciudadanos y las instituciones públicas orientadas a intervenir en los asuntos públicos.

Rendición de cuentas: Prácticas mediante las cuales la entidad informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión, a partir del diálogo con la ciudadanía.

Veeduría ciudadana: Mecanismo de control social mediante el cual la comunidad vigila la gestión pública en los proyectos de la entidad.

6. Declaración de política y lineamientos

6.1. Transparencia y acceso a la información

- Garantizar la disponibilidad y accesibilidad de información relevante sobre las decisiones y proyectos de la entidad.
- Utilizar medios efectivos de comunicación (página web, plataformas en línea y redes sociales) para difundir información clara y comprensible.

6.2. Educación, sensibilización y diálogo abierto

- Desarrollar programas educativos y campañas de sensibilización sobre la importancia de la participación ciudadana.
- Facilitar el diálogo directo entre la ciudadanía y los responsables de los proyectos mediante reuniones, mesas redondas y eventos participativos.

- Realizar rendiciones de cuentas que informen y expliquen los avances y resultados de la gestión.

6.3. Capacitación, evaluación e incentivos

- Ofrecer capacitación a los ciudadanos interesados en participar en procesos de toma de decisiones.
- Establecer mecanismos para evaluar la efectividad de las iniciativas de participación y mejorar continuamente.
- Reconocer la participación ciudadana significativa y destacar buenas prácticas.

6.4. Veedurías ciudadanas

- El componente de gestión social de los proyectos facilitará la conformación y el registro de las veedurías ciudadanas y acompañará su funcionamiento.
- Las observaciones, preguntas o quejas de las veedurías serán resueltas con oportunidad y de manera formal por el responsable del proyecto.

6.5 Gestión de riesgos asociados

Tipo de riesgo	Descripción	Medidas de prevención y control
Imagen / reputacional	Insatisfacción de los grupos de interés o sanciones por incumplimiento de términos para gestionar requerimientos.	Seguimiento a las líneas de acción y control estricto a la respuesta de requerimientos ciudadanos.
Imagen / reputacional	Publicación extemporánea de los informes de PQRS en la página web.	Control a la respuesta y publicación oportuna de las PQRS.
Operativo	Investigaciones de entes de control a partir de denuncias o solicitudes de veedurías.	Acompañamiento a las veedurías y atención oportuna de sus requerimientos.

7. Roles y responsabilidades

ROL	RESPONSABILIDAD
Gerencia	Lidera el proceso y garantiza la adopción y cumplimiento de la política.
Oficina de Servicio al Ciudadano	Ejecuta, actualiza y supervisa los lineamientos operativos.
Talento Humano	Implementa acciones de formación y sensibilización.
Comunicaciones	Divulga canales, lineamientos y derechos ciudadanos.
Planeación y Evaluación	Realiza seguimiento, analiza indicadores de impacto y propone mejoras.
Dirección de área técnica	Verifica la conformación y el funcionamiento de las veedurías de los proyectos.

8. Articulación con el MIPG y con los planes institucionales

Se enmarca en la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del MIPG y se articula con las políticas de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Rendición de Cuentas. Su

planeación se integra al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y al Plan de Acción anual conforme al Decreto 612 de 2018.

9. Seguimiento, indicadores y evaluación

La EDUR garantiza el seguimiento y la evaluación de esta política mediante monitoreo periódico de las actividades y metas del Plan de Acción, con los siguientes indicadores y herramientas:

- Cumplimiento de los tiempos de respuesta a PQRSD y satisfacción ciudadana.
- Porcentaje de acciones de mejora implementadas y participación de funcionarios en formación.
- Informes semestrales, registros de PQRSD y resultados del FURAG.

10. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1	DD/MM/AAAA	Versión inicial estandarizada	Equipo MIPG

11. Aprobación y publicación

Aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EDUR y publicada en los canales oficiales de la entidad conforme a la Ley 1712 de 2014. Será revisada al menos una vez al año, como ejercicio previo a la formulación de los planes de acción anuales.