

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.POL2
		Versión: 1.0
		Página 1 de 15

La **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS** reconoce la Participación Ciudadana como un pilar fundamental en la gestión pública, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1757 de 2015, la Ley 489 de 1998, la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes, adopta la presente Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Esta Política busca promover el diálogo activo, incidente y efectivo entre la empresa, la ciudadanía y los grupos de interés, permitiendo su intervención en los procesos de planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas institucional. Para ello, se establecen diversos mecanismos, espacios y canales — tanto presenciales como virtuales— que garantizan el acceso equitativo, transparente y oportuno a la información y a los procesos decisarios de la entidad.

Además, en consonancia con su responsabilidad social y ambiental, la empresa integra en esta política un compromiso con el cuidado y preservación del medio ambiente, promoviendo la participación de trabajadores y grupos de interés en la construcción de una cultura ambiental sostenible. Entre los principios que guían esta gestión se encuentran:

- Optimizar el consumo de los recursos naturales.
- Prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales sobre la población y los ecosistemas.
- Adoptar tecnologías limpias y prácticas de mejoramiento continuo de la gestión ambiental.
- Minimizar y aprovechar los residuos, promoviendo su adecuada disposición y el uso eficiente del agua y la energía.

Finalmente, se destaca que la participación ciudadana es un derecho y un deber, y debe ejercerse en función del interés general y del bien común. Todo ciudadano está llamado a ejercer control social para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública y la prestación de los servicios a cargo de la empresa.

FREDY JOHANY ZAMBRANO BECERRA

Gerente

15 de agosto de 2025

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.POL2
		Versión: 1.0
		Página 2 de 15

OBJETIVO

Garantizar la participación activa, incidente y efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas de la gestión institucional, a través de espacios, mecanismos y canales diversos establecidos por la entidad.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política Nacional de 1991-Art.2, Art. 369
- Ley 142 de 1994 – Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios
- Ley 489 de 1998 – Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expedirán las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del art.189 de la CN y se dictan otras disposiciones
- Ley 850 de 2003 – Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
- Decreto 448 de 2007 – Por el cual se crea y estructura el sistema distrital de Participación Ciudadana
- CONPES 3654 de 2010 – Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
- 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
- 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 – Estatuto Anticorrupción
- Ley 1712 de 2014 – Por la cual se crea la Ley de Transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
- Manual Único de Rendición de Cuentas – Comité de Apoyo técnico de la Política de Rendición de Cuentas, julio de 2014
- Ley 1757 de 2015 – Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Versión 4. marzo de 2021
- Y demás normas concordantes

ALCANCE

La presente política aplica a todas las actuaciones organizadas y planificadas de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos en las que se promueva la participación efectiva de los grupos de interés y del talento humano institucional. Esta participación se desarrolla en los procesos de planeación, gestión del servicio,

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025

 Piedecuesta DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.POL2
		Versión: 1.0
		Página 3 de 15

evaluación y rendición de cuentas, mediante estrategias y canales de comunicación habilitados por la entidad.

LINEAMIENTOS GENERALES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La **Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP – Piedecuestana de Servicios Públicos**, deberá diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todas las fases del ciclo de gestión pública: diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento. Esto en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, el cual requiere que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG, se explice cómo se facilitará y promoverá dicha participación.

Dentro de estos espacios, se incluyen aquellos que permitan el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que deben integrarse a lo largo del ciclo de la gestión pública.

A continuación, se presenta un esquema con los resultados esperados de la implementación de esta política, junto con orientaciones generales sobre la estrategia de rendición de cuentas y las acciones que la entidad debe ejecutar para su cumplimiento:

Resultados esperados de la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:

ACTIVIDADES A REALIZAR	RESULTADOS
<ul style="list-style-type: none"> -Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad -construir estrategias de participación ciudadana articuladas con el direccionamiento estratégico, la planeación institucional y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC - próximamente PTEP), incluyendo componentes de rendición de cuentas. 	<ul style="list-style-type: none"> Grupos de valor e interés caracterizados y priorizados para facilitar su participación efectiva. Política de Participación Ciudadana formulada y articulada con el PAAC (próximamente PTEP) y otras políticas institucionales relacionadas

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 08/08/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 15/08/2025
---	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

<ul style="list-style-type: none"> -Ejecutar las estrategias de participación diseñadas, mediante la implementación de un plan de acción 	Participación ciudadana fortalecida y ejercida de manera efectiva en los procesos institucionales
<ul style="list-style-type: none"> -Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación de resultados, incorporando procesos de retroalimentación -Registrar, sistematizar y divulgar casos exitosos y buenas prácticas institucionales de participación ciudadana. 	Prácticas institucionales ajustadas a partir de la retroalimentación, promoviendo la mejora continua.

FASES DE APLICACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

FASE DE IMPLEMENTACIÓN	ASPECTOS A TENER EN CUENTA	RESULTADO ESPERADO
FASE 1	Identificar y documentar las fortalezas y debilidades en la implementación de la política de participación ciudadana en la gestión pública.	Documento de autodiagnóstico de la política de participación ciudadana en la gestión pública.
Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> Validar qué grupos de interés, identificados en la caracterización, son objeto de participación ciudadana Diagnosticar los canales utilizados por la empresa para promover la participación ciudadana, a partir de la caracterización de grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana y el control social (se sugiere anexar encuesta u otro instrumento de recolección de información).
	Socializar los resultados del diagnóstico de participación ciudadana y control social con las partes interesadas.	Evidencia de socialización del diagnóstico con las partes interesadas.
FASE 2	<ul style="list-style-type: none"> Identificar, conformar y/o capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de la participación ciudadana. Identificar las actividades institucionales en las cuales se ha 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de participación ciudadana y control social en la gestión pública, alineada con la planeación institucional.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025

<p>Construir la estrategia de participación ciudadana y control social en la gestión, articulada a la planeación y gestión institucional</p>	<p>previsto la participación de los grupos de interés. Verificar si las actividades programadas contemplan la vinculación de las instancias de participación ciudadana legalmente establecidas. Asegurar que todos los grupos de interés caracterizados estén contemplados en al menos una de las actividades identificadas.</p>	<p>Documento de Política de Participación Ciudadana debidamente aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD).</p>
<p>FASE 3</p> <p>Integrar la estrategia de Participación Ciudadana y rendición de cuentas en el PAAC (próximamente PTEP)</p>	<p>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</p>	<p>Divulgación de la estrategia de participación ciudadana y control social en la gestión pública, a través de canales virtuales, impresos, audiovisuales y/o presenciales.</p>
	<p>Integrar y activar canales y metodologías que se emplean para desarrollar las actividades de rendición de cuentas, mecanismos de capacitación para los grupos de interés: usuarios y comunidad, que incluya la capacitación para el control social, recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociados a las actividades que se implementarán, cronograma de ejecución de las actividades, roles y responsabilidades de las diferentes dependencias, etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y evaluación de la estrategia, campañas de comunicación (interna y externa)</p> <p>Las acciones de participación relacionadas con Rendición de Cuentas, deberán incluirse en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acorde con lo señalado</p>	<p>Integración con PAAC (próximamente PTEP)</p>

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 08/08/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 15/08/2025
---	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

	<p>en la Ley 1474 de 2011, las cuales serán definidas atendiendo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.</p>	
FASE 4	<p>Identificar y preparar previamente la información que servirá como insumo para las actividades de participación ciudadana. Socializar dicha información con los grupos de interés para garantizar un proceso informado y transparente.</p> <p>Convocar las actividades definidas en la estrategia, habilitando canales y medios tanto presenciales como electrónicos. Asegurar que estas actividades permitan recoger recomendaciones, inquietudes u objeciones frente a la gestión institucional. Las acciones del ciclo de seguimiento, evaluación y control deben contemplar la invitación activa a los grupos de interés, utilizando los canales previamente establecidos por la empresa.</p> <p>Sistematizar, analizar y clasificar las recomendaciones u observaciones recibidas durante los espacios de participación y rendición de cuentas. Efectuar los ajustes necesarios a la gestión institucional como respuesta a los aportes ciudadanos, cuando haya lugar. Informar a los grupos de interés sobre las decisiones adoptadas frente a sus observaciones, promoviendo la retroalimentación. Aplicar este mismo enfoque para las actividades desarrolladas dentro del ejercicio de rendición de cuentas en tiempo real.</p>	<p>Efectiva participación ciudadana, expresada en espacios reales de diálogo, consulta y retroalimentación.</p> <p>Evidencias documentadas del proceso de participación ciudadana y de rendición de cuentas, incluyendo actas, informes, registros de asistencia, medios de verificación y análisis de resultados.</p>
	<p>Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de participación ciudadana y</p>	

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025

FASE 5 Evaluar las estrategias de participación y rendición de cuentas	<p>rendición de cuentas, para identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El número de actividades en las que se involucró a la ciudadanía. • Los grupos de interés que participaron. • Los resultados obtenidos de esa participación. En lo relacionado con la rendición de cuentas, se incluirá adicionalmente la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión. 	<p>Seguimiento, monitoreo y evaluación, mediante la definición de indicadores en el cronograma de actividades.</p> <p>Mejora continua, evidenciada en la publicación de buenas prácticas y lecciones aprendidas.</p>
	<p>Publicar y divulgar los resultados de manera masiva mediante los mecanismos establecidos para la participación ciudadana. Los reportes individuales diligenciados en formatos internos (como indicadores de gestión) deberán estar a disposición del público, al igual que los registros o evidencias generadas durante las actividades.</p>	
	<p>Documentar las buenas prácticas y lecciones aprendidas de la entidad en materia de participación ciudadana, control social y rendición de cuentas, y publicarlas a través de los canales establecidos por la empresa.</p>	

FASE 1 - DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

De acuerdo con la normatividad vigente, la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Piedecuesta ESP – Piedecuestana de Servicios Públicos, decide poner en marcha la Política de Participación Ciudadana de la entidad, iniciando con la elaboración de un

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.POL2
		Versión: 1.0
		Página 8 de 15

diagnóstico del estado actual de la Participación Ciudadana, basada en las condiciones, debilidades y fortalezas existentes en el interior de la empresa.

Partiendo de la necesidad de organizar la información y crear espacios que generen participación activa de la comunidad, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos desarrolla un proceso en donde se identifican los grupos de interés, las necesidades prioritarias y los demás actores específicos, a través de análisis de las partes interesadas que se acercan a las instalaciones de la empresa y/o que tienen alguna clase de vínculo con la Piedecuestana. Esto con el fin de detectar las diferentes necesidades prioritarias, los niveles de integración y demás características que permitan desarrollar una planeación de estrategias dinámicas que promuevan la interacción de la comunidad en los diversos grupos de valor con la empresa, generando espacios de participación activa y mejorando la satisfacción de las necesidades de los usuarios y las expectativas de los grupos de interés, de cara a una gestión efectiva y una toma de decisiones incluyente.

Con el fin de promover la Participación Ciudadana, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos se dispone a facilitar a la comunidad en general diversos mecanismos de diálogo en la gestión de los servicios públicos. Así mismo, define y socializa tanto los espacios físicos como virtuales con los que cuenta la ciudadanía para facilitar dicha participación en los diversos procesos institucionales que se desarrollan en la empresa.

A través de la guía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la Dimensión N.^o 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de “Participación Ciudadana de la Gestión Pública”, se construyen documentos institucionales y se elaboran estrategias de participación articuladas con:

- Direccionamiento Estratégico y Planeación institucional
- El proceso Rendición de Cuentas
- Servicio al Ciudadano
- Transparencia y Acceso a la Información

Con el fin de implementar la Política de Participación Ciudadana, se valida la información obtenida a través una matriz de partes interesadas, en donde se identificaron los diferentes usuarios y personas de la comunidad que se acercaron a las instalaciones físicas de la empresa o que tuvieron algún tipo de interés en las actividades desarrolladas.

Una vez analizada la información recopilada, se procede a validar los grupos de interés, realizar su caracterización, priorización, definición de los canales de participación habilitados, estrategias y plan de acción. Esto permitirá ejecutar la construcción de una participación ciudadana y control social articulada a la planeación institucional y la rendición de cuentas, contemplando la inclusión de cada uno de los actores identificados, garantizando espacios, canales, mecanismos y soluciones de acuerdo con las observaciones recibidas por parte de los grupos de interés.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.POL2
		Versión: 1.0
		Página 9 de 15

Cuando las estrategias se encuentren en ejecución, se realizará monitoreo y control, permitiendo el análisis de los resultados obtenidos en su implementación según cada actividad en la que participen ciudadanos y grupos de interés. Se divulgarán los resultados documentando las buenas prácticas institucionales y las lecciones aprendidas en materia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

Para el desarrollo de esta Política, se tiene en cuenta el componente ambiental, como complemento en la ejecución de las estrategias definidas a través de la Política Integrada y de Programas Ambientales liderados por la empresa, con objetivos de cuidado al medio ambiente y cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), basados en la conservación, preservación y cuidado del medio ambiente, tanto al interior como en el entorno de la empresa y su área de influencia.

En el marco de la planeación estratégica, la entidad se orienta a promover la transparencia, la participación y la colaboración de los grupos de interés, mediante la prestación de servicios de calidad, respondiendo oportunamente y de forma clara y concreta a las necesidades de la comunidad, contribuyendo así a la mejora continua de los procesos institucionales.

La empresa Piedecuestana de Servicios Públicos tiene identificados los trámites y servicios dirigidos a la población en general, con el fin de realizar ejercicios de racionalización y optimización de procedimientos, ajustados a las necesidades de la comunidad para una respuesta oportuna y adecuada (ver Listado de Trámites y OPAS identificados).

De igual manera, la empresa cuenta con los siguientes canales de atención a la ciudadanía, en articulación con la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (próximamente PTEP):

• CANALES DE ATENCIÓN:

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta dentro de su estructura organizacional con un área de **P.Q.R.**, adscrita a la Dirección Comercial, la cual tiene como responsabilidad garantizar una atención amable y oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, así como un buzón para sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios y la comunidad en general. Su objetivo es procurar soluciones en el menor tiempo posible dentro de los tiempos establecidos normativamente y de manera eficiente y eficaz, respondiendo a las inquietudes de la ciudadanía.

Además, la empresa dispone de un área de atención al usuario que actúa bajo principios de información clara y completa, y cuya función es brindar atención tanto de manera presencial como telefónica y escrita, así como a través de medios electrónicos y/o digitales, en cumplimiento de las normas legales vigentes y las políticas internas de la entidad.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.POL2
		Versión: 1.0
		Página 10 de 15

La oficina de P.Q.R, cuenta con una infraestructura física que ha sido mejorada progresivamente, con el objetivo de ofrecer espacios más adecuados para la atención al usuario. Estas mejoras han sido complementadas con la incorporación de herramientas tecnológicas que permiten facilitar y agilizar los trámites y servicios ofrecidos por la empresa.

Entre las mejoras realizadas en la infraestructura se destacan:

- Área específica de atención al público
- Sillas en zona de espera
- Televisión para información institucional
- Cartelera informativa
- Cámaras de seguridad
- Cinco puntos de atención al ciudadano con personal calificado.
- Buzón de Sugerencias
- Señalización clara y visible
- Punto de Información: al ingresar el usuario es orientado de forma precisa hacia el lugar adecuado para resolver su inquietud, evitando desplazamientos innecesarios y pérdida de tiempo.
- Acceso a través de espacios adecuados para todas las personas, lo que nos permite ser incluyentes en la atención personalizada.

FORTECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN:

Es un compromiso de la empresa, afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante seguimientos y capacitaciones, en sus objetivos específicos está la de capacitar a los funcionarios responsables de la atención al usuario como secretarias, técnicos administrativos, visitadores domiciliarios etc., en el protocolo de atención personalizada y telefónica, protocolos de atención al usuario en general y a usuarios con condición de discapacidad, carta del trato digno, entre otros, para el mejoramiento del servicio.

Realizar señalización de las diferentes áreas existentes en la Empresa, para que el usuario visualice e identifique los diferentes sitios a los cuales busca para la respectiva atención.

Así mismo, la adopción de señalética tipo braille y otro tipo de lenguajes como señas, pictogramas etc.

GESTIÓN Y ATENCIÓN

Recepción: La entidad actualmente cuenta con una Ventanilla Única donde se recibe los documentos y de igual forma se hace registro del documento y control de radicado.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025

 Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.POL2 Versión: 1.0 Página 11 de 15
--	--	--

Adicional a ello, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, pone a disposición de la ciudadanía en general el Buzón de Sugerencias para que cualquier usuario o ciudadano pueda allí depositar cualquier información y/o sugerencia que desee hacer conocer para la mejora de la empresa en servicios y trámites, también podrá expresar sus motivos para felicitar al personal que le realizó el acompañamiento respectivo.

También cuenta con un enlace PQR para recepción de peticiones verbales, quejas y reclamos en la misma entidad. Cuenta con un módulo de asistencia del Sistema de Gestión de Información – SGI – Arcosis PLUS el cual registra peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones, los cuales llegan a través del correo electrónico: servicioalcliente@piedecustanaesp.gov.co; o en página web <http://www.piedecustanaesp.gov.co/> a través de los enlaces atención al ciudadano PQRSF; PBX 6 55 0058 ext. 109 servicio al cliente.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

En la Piedecuestana Servicios Públicos, conforme al Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para responder peticiones escritas son:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Para cualquier petición: ➤ Para la petición de documentos: ➤ Consultas de materias a su cargo: | 15 días siguientes a la recepción.
10 días siguientes a la recepción.
30 días siguientes a la recepción. |
|--|--|

Cada fase de aplicación y desarrollo de la Política de Participación Ciudadana será debidamente documentada, desde el diagnóstico hasta la evaluación y planes de acción para la mejora continua.

CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

De acuerdo con la Guía de la Función Pública y a través de las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad (Matriz de Partes Interesadas y Matriz de Comunicaciones), se identificaron los grupos de interés o grupos de valor descritos en el Documento Caracterización de Usuarios y se procedió a realizar la definición correspondiente con el fin de generar estrategias para la participación ciudadana.

Así mismo, se identificaron los canales sobre los cuales se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según los tipos de usuario, los trámites y servicios más comunes con el fin de racionalizarlos y poner en funcionamiento y a disposición de los usuarios las herramientas tecnológicas de mayor accesibilidad para la interacción con los ciudadanos.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.POL2
		Versión: 1.0
		Página 12 de 15

Es de aclarar que la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de interés de la entidad, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los demás mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

Entre otros grupos de valor identificados se tuvieron en cuenta los siguientes:

➤ **EXTRANJEROS EN EL MUNICIPIO**

Actualmente, el Municipio de Piedecuesta cuenta con **8.134** extranjeros residentes, de los cuales **20** realizaron algún trámite en la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos a diciembre de 2023, lo que equivale a un **0.25%** de dicha población.

****La información de extranjeros residentes en el municipio fue suministrada por la Secretaría del Interior del Municipio de Piedecuesta (2023)**

➤ **PERSONAS CON DISCAPACIDAD ATENDIDOS EN LA PIEDECUESTANA**

En la actualidad, el municipio de Piedecuesta cuenta con un total de **1.670**** personas reportadas en condición de discapacidad, este registro corresponde a un ejercicio interno de caracterización adelantado por la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Piedecuesta, para la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos atender a personas con discapacidad en la orientación y realización de trámites ha sido un reto que involucra al personal de atención al ciudadano y por ende, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos genera estrategias de servicio incluyentes.

La empresa no tiene determinada la cantidad de usuarios con discapacidad que fueron atendidos a la fecha, por tanto, desde la Dirección Comercial, se adelantan acciones que permitan diferenciar y llevar la estadística correspondiente, así como caracterizar a los usuarios con el fin de reflejar con exactitud la realidad de la atención de personas con estas condiciones.

****La información fue suministrada por la Secretaría de Desarrollo Municipal (2025).**

NOTA: Se aclara que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos no caracteriza estos grupos de valor (extranjeros y discapacitados) en su detalle, dado que hacen parte de los usuarios atendidos, por tanto, no se consideran un grupo de valor en la caracterización e identificación de criterios diferenciales, sin embargo, se realizan actividades en pro de su atención de acuerdo a las mejoras continuas descritas en la Política de Servicio al Ciudadano, como capacitar a los funcionarios en lengua de señas, en la atención para este tipo de usuarios, entre otros.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.POL2
		Versión: 1.0
		Página 13 de 15

ACTIVIDADES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el fin de generar espacios para la Participación Ciudadana y a la vez brindar servicios de calidad a los habitantes del Municipio de Piedecuesta - Santander, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios, adelanta campañas y/o Jornadas Ambientales con el fin de escuchar a la ciudadanía, atender y solucionar inquietudes, manteniendo ambientes sanos de participación y gestión pública.

A través del área de Cultura Ciudadana, se generó un Plan de Trabajo, en donde se proyectan las actividades a ejecutar en los diversos espacios adecuados para la Participación Ciudadana en cada vigencia, estas actividades son documentadas y registradas con la aprobación de los actores de cada uno de los sectores intervenidos, de manera que las evidencias reposan en los archivos de la entidad.

La evaluación al espacio generado para la Participación Ciudadana se realiza directamente por parte de los residentes de cada barrio intervenido, los Presidentes de las Juntas de Acción Comunal y demás ciudadanos en general una vez es prestado el servicio y/o ejecutada la Jornada Ambiental.

FASE 2 – CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN LA GESTIÓN

Una vez se identificaron los grupos de interés o grupos de valor y fueron caracterizados a través de las diferentes variables para la generación espacios para la Participación Ciudadana, se realiza cronograma de actividades, articulada con planeación institucional, gestión social y cultura ciudadana, este cronograma se encuentra anexo al presente documento.

En el cronograma se detalla la estrategia para la participación ciudadana, determinando responsables, recursos, frecuencia, evidencias o registros y observaciones de seguimiento y control.

Estos documentos serán publicados y divulgados a través de los diferentes canales de comunicación institucional internos y externos a las partes interesadas para su conocimiento y participación correspondiente.

(Ver Plan de trabajo Cultura Ciudadana anexo)

Por otro lado, es importante aclarar, que la socialización previa a la ejecución contractual de cada obra para los usuarios del municipio, se realiza llevando registros en donde se evidencia la participación de la ciudadanía en este tipo de eventos.

ELABORÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 03/08/2021	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 08/08/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 15/08/2025
---	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.POL2
		Versión: 1.0
		Página 14 de 15

FASE 3 – INTEGRACIÓN CON EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC (PROXIMAMENTE PTEP)

De acuerdo con los lineamientos de Función Pública en el marco normativo de MIPG, la Estrategia de Participación Ciudadana se integrará con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC (próximamente PTEP), en el cual se tiene planificado el desarrollo de estrategias para la rendición de cuentas, servicio al ciudadano, racionalización de trámites entre otros.

El resultado final de la integración de la estrategia de Participación Ciudadana con el PAAC, será monitoreado a través de seguimiento con frecuencias definidas, registrando en cada uno los avances y cumplimientos con el fin de llevar al ciclo de la mejora continua mediante la identificación de acciones correctivas y acciones de mejora que se verán reflejadas en las siguientes fases de ejecución de la presente Estrategia para la Participación Ciudadana.

FASE 4 - EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA

La fase 4 de Ejecución de la estrategia de Participación Ciudadana, se refiere al desarrollo de las actividades plasmadas en el plan de trabajo para el cumplimiento de la Política.

En el desarrollo del plan de trabajo se tendrá en cuenta la participación activa y efectiva de la ciudadanía en cada una de las actividades a ejecutar en el marco de la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Cabe aclarar que dicho plan de trabajo será socializado previamente a través de los canales y/o mecanismos de comunicación determinados por la empresa, con el fin de vincular a los diferentes grupos de interés previamente identificados y llamar su atención en la activa participación de los espacios generados para su desarrollo.

Se llevarán registros de evidencias en donde la información será condensada para la mejora continua una vez sean evaluadas las actividades desarrolladas y el impacto generado en la población intervenida.

FASE 5 - EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Una vez se desarrollem las actividades para la Participación Ciudadana, se realizará evaluación de acuerdo al indicador determinado cuya información será importante para la toma de acciones correctivas y/o de mejora.

El seguimiento y monitoreo será de manera frecuente a cada estrategia, esto permitirá identificar de forma inmediata la desviación de los objetivos a que diere lugar.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025

 Piedecuesta DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.POL2
		Versión: 1.0
		Página 15 de 15

Se documentarán las lecciones aprendidas y las buenas prácticas generadas en los espacios de participación ciudadana los cuales serán publicados de manera permanente.

Una vez documentadas las buenas prácticas y las lecciones aprendidas, estas serán publicadas a través de los medios de comunicación dispuestos por la empresa, así como los resultados internos del desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana que se realizará anualmente una vez se cumpla también con la Estrategia de la Rendición de Cuentas planeada.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	03/08/2021	Jefe Oficina de Planeación Institucional	08/08/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/08/2025