

2020 ENE. 29

**erum**  
**manizales**

empresa de renovación y desarrollo urbano

RESOLUCIÓN No.

- 025-2020

Por el cual se adopta la **Política De Participación Ciudadana En La Gestión Pública**, de la dimensión 3. Gestión con valores para el Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S. Erum. S.A.S.

La Gerente de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S Erum S.A.S. en ejercicio de sus facultades legales, estatutarias reglamentaria y en especial las conferidas por la ley 80 de 1993, la ley 1150 de 2007 y el Decreto 1510 de 2013, y

#### CONSIDERANDO:

- 1) Que la Constitución Política de Colombia de 1991 consagró el derecho ciudadano de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública y específicamente en la planeación. el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.
- 2) Que la constitución política menciona en su "artículo 2. 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."
- 3) Que la constitución política menciona en su "Artículo 13. 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. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
- 4) Que en Artículo ART 23. de los estatutos de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S – ERUM S.A.S., el Gerente es el representante legal de la sociedad, con facultades, por lo tanto, para ejecutar todos los actos y contratos acordes con la naturaleza de su encargo, En todo



2020 ENE. 29

- 025-2020

**erum**  
**manizales**

empresa de renovación y desarrollo urbano

caso, el gerente deberá dar cumplimiento a la Ley 80 de 1.993 y demás disposiciones que la reglamenta, modifiquen o adicionen, en la celebración de los actos o contratos a nombre de la sociedad.

- 5) Que en Artículo 54 de los estatutos sociales, de la sociedad, establece que la sociedad se registrará por los estatutos y lo reglamentado en ellos, por lo que regulan las normas que regulan la sociedad Industriales y comerciales del estado y las sociedades por acciones simplificadas.
- 6) Que el Decreto 1499 de 2017 adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, dimensión de Gestión con valores, establece la formulación de los Planes Institucionales, las entidades deben tomar en cuenta los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, así mismo debe incluir los aspectos relacionados con el componente misional como los relacionados en el Decreto 612 de 2018.
- 7) Que en Acta No.004 de diciembre de 2019 del Comité institucional de Gestión y Desempeño aprobó continuar con la política de participación ciudadana en la gestión pública.

En mérito de lo expuesto;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°:** Adoptar la POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

**ARTÍCULO 2°:** DIVULGACIÓN. La presente RESOLUCIÓN y la POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA, deberá ser publicadas en la página web de la entidad después de su aprobación.

**ARTÍCULO 3°:** CONTENIDO DE LA POLÍTICA. La Política que se adopta en el presente acto administrativo tiene el siguiente contenido:

## **POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S. ERUM S.A.S. tiene fin coordinar e implementar políticas públicas el cual se focaliza en el



fortalecimiento y promoción de la participación de la ciudadanía y del Servicio al ciudadano, entendidos éstos como elementos estratégicos de la administración pública que van de cara al ciudadano y que permitirán vincularlo de manera colaborativa en cada una de las fases del ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad, y así mismo, facilitará al ciudadano el acceso a sus derechos mediante el despliegue de diversos y distintos canales de atención que los acerque a la oferta institucional desarrollada a través de esos mismos planes, programas y proyectos.

## 2.OBJETIVOS

Diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Promover la participación ciudadana y el servicio al ciudadano en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes, que permitan la incidencia de la ciudadanía en el ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de ERUM S.A.S. y facilitar el acceso de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés a los derechos que les asiste, a través de los servicios que ofrece la Entidad. Específicos:

- Establecer las orientaciones y lineamientos técnicos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano que permitan la implementación en la Entidad de esta política institucional.

## 3. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de la ERUM S.A.S. aplica a todas las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo de la Entidad que desarrollen acciones de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

## 4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Entidad busca garantizar el reconocimiento de los ciudadanos como individuos con derechos y deberes, capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos y saberes, que pueden y deben involucrarse en el quehacer de la Entidad, fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios y la ejecución con calidad de las políticas públicas.



2020 ENE. 29  
- 025-2020

Los cuales intervienen diversos actores sociales que se constituyen como tales a partir de motivaciones e intereses de clase, grupo, partido, género, colectivas, sociales y comunitarias, buscando estrategias para la formulación, desarrollo, seguimiento, evaluación y control de su gestión realizada a través de la ejecución de planes, programas y proyectos que deben garantizar la incidencia de sus beneficiarios y ciudadanía en general para alcanzar el cumplimiento de sus propósitos y su misión.

#### 4.1. Niveles de la participación ciudadana

Para que se dé un efectivo proceso de Participación Ciudadana tal como se propone en el marco de la definición dada, es necesario retomar los niveles de la Participación Ciudadana desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

▪ **Información:** “Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.

En este nivel la Entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria.

Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles; de igual forma debe garantizar que se utilicen varios canales de comunicación y formatos para divulgar la información pública, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad”.

▪ **Consulta:** “Es un instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de Inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (diseño, implementación, evaluación)”.

▪ **Formulación Participativa:** “Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos



y propuestas. La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones públicas”.

▪ **Ejecución o implementación participativa:** “Es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades.

Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones”.

▪ **Control y Evaluación:** “Es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y, a la vez es una obligación de las Entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y el resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos. Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas)”.

#### 4.2. Círculo virtuoso de la participación

El Departamento Administrativo de la Función Pública presenta una propuesta de gestión de la participación ciudadana en la gestión a través del Círculo Virtuoso de la Participación:

Ilustración 3. Círculo virtuoso de la participación



2020 ENE. 29

- 025-2020

**erum**  
**manizales**

empresa de renovación y desarrollo urbano

## EL CIRCULO VIRTUOSO DE PARTICIPACIÓN

Representa las fases o etapas de gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, trámites y servicios de las entidades públicas en los cuales se debe dar la participación ciudadana. Esto significa, responder a la pregunta ¿sobre qué se participa? En este sentido, de acuerdo con el círculo, la ciudadanía participa en la Identificación de necesidades, identificación de requisitos, en la caracterización de los ciudadanos que son o serán beneficiarios o interesados por la gestión de la entidad; participa en la formulación de las políticas, en su ejecución, seguimiento, evaluación y control. Así las cosas, las entidades públicas deben contar con los instrumentos, mecanismos y actividades necesarias para que esta participación sea efectivamente práctica y real a lo largo de todo el ciclo.

Tanto los Niveles de Participación Ciudadana como el Círculo Virtuoso de la Participación, orientan a las entidades públicas respecto a las instancias y actividades de participación apropiadas y pertinentes que serán necesarias definir e implementar para el desarrollo y cumplimiento de las demandas que actualmente exige el proceso de modernización de las entidades respecto a la democratización de lo público

### 4.3. Actividades de participación Ciudadana

Respondiendo a los principios de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública, y, en el marco de la definición de Participación Ciudadana planteada, la ERUM S.A.S. debe definir y estructurar las actividades pertinentes tanto para cumplir su quehacer misional, como para responder a los Niveles de participación y al Círculo Virtuoso de la Participación Ciudadana que plantea el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En este sentido, respondiendo a la pregunta ¿Cómo participar?, para ERUM S.A.S. se entenderá como actividades de participación ciudadana: **las acciones planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas dentro el ciclo de gestión en las que se vincula a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, para que opinen, retroalimenten y contribuyan en la gestión y administración de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios que oferta la Entidad.**

### 4.4. Servicio al ciudadano

Desde los desarrollos realizados por la Entidad respecto a este componente y de acuerdo a los lineamientos plateados por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), se entenderá en la ERUM S.A.S. por servicio al ciudadano el **Conjunto de iniciativas y actividades propias del quehacer de la ERUM S.A.S. por medio de las cuales se hacen los**



ajustes institucionales, técnicos y de talento humano necesarios para gestionar y dar respuesta satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos presentan.

#### 4.5 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

Representa el compromiso y responsabilidad que el Estado ha asumido durante las últimas décadas para avanzar hacia la modernización y mejoramiento de la gestión de las entidades públicas, fortaleciendo la relación de confianza con el ciudadano, los mecanismos de interlocución e interacción con éste y la percepción de satisfacción respecto a los servicios prestados por la administración pública.

#### 4.6 Buen Gobierno

Uno de los mecanismos más efectivos para alcanzar la prosperidad democrática es el fortalecimiento institucional por medio del Buen Gobierno. El Buen Gobierno requiere de acciones concretas en el mejoramiento de la justicia, la lucha contra la corrupción, la observancia de los derechos humanos, la preservación del medio ambiente y la protección a la ciudadanía. Incluyendo el sector público, el sector privado por medio de la participación ciudadana y el sector empresarial con las manifestaciones de capital social e iniciativas de responsabilidad.

Tiene como uno de sus objetivos implantar prácticas de transparencia por medio de: rendición de cuentas, un trabajo colectivo interinstitucional Estatal, implementando y ejecutando esquemas de medición y seguimiento con resultados cuantificables para poder gobernar en una urna de cristal, con requisitos centrales tales como una buena gestión y pulcritud en el manejo de los recursos públicos, adicionalmente promover la participación privada en la financiación de los proyectos, promoviendo la participación ciudadana en el proceso de control de la ejecución de las políticas públicas.

Haciendo necesario perseguir y penalizar el uso indebido de los recursos públicos consolidando, coordinando y fortaleciendo la acción preventiva y punitiva del Estado contra los corruptos. Fortaleciendo la participación ciudadana, con una correcta interacción entre estos y el Estado para: el fortalecimiento de la democracia, el diseño y seguimiento de políticas públicas, la vigilancia y control de la gestión de las autoridades. Empoderando los ciudadanos en las decisiones y las responsabilidades de nuestro desarrollo.

Para el fortalecimiento de las capacidades institucionales desde la Ventanilla hacia adentro, el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano plantea tres áreas de trabajo:



2020 ENE. 29  
- 025 - 2020

- 1) Mejora en los arreglos Institucionales.
- 2) Efectividad e Innovación en los Procesos y procedimientos.
- 3) Compromiso de los Servidores Públicos.

Respecto a la Ventanilla hacia afuera, se trabajan las siguientes áreas:

- 1) Cobertura y Fortalecimiento de los canales de acceso.
- 2) Cumplimiento y experiencia de servicio.
- 3) Certidumbre y lenguaje claro.

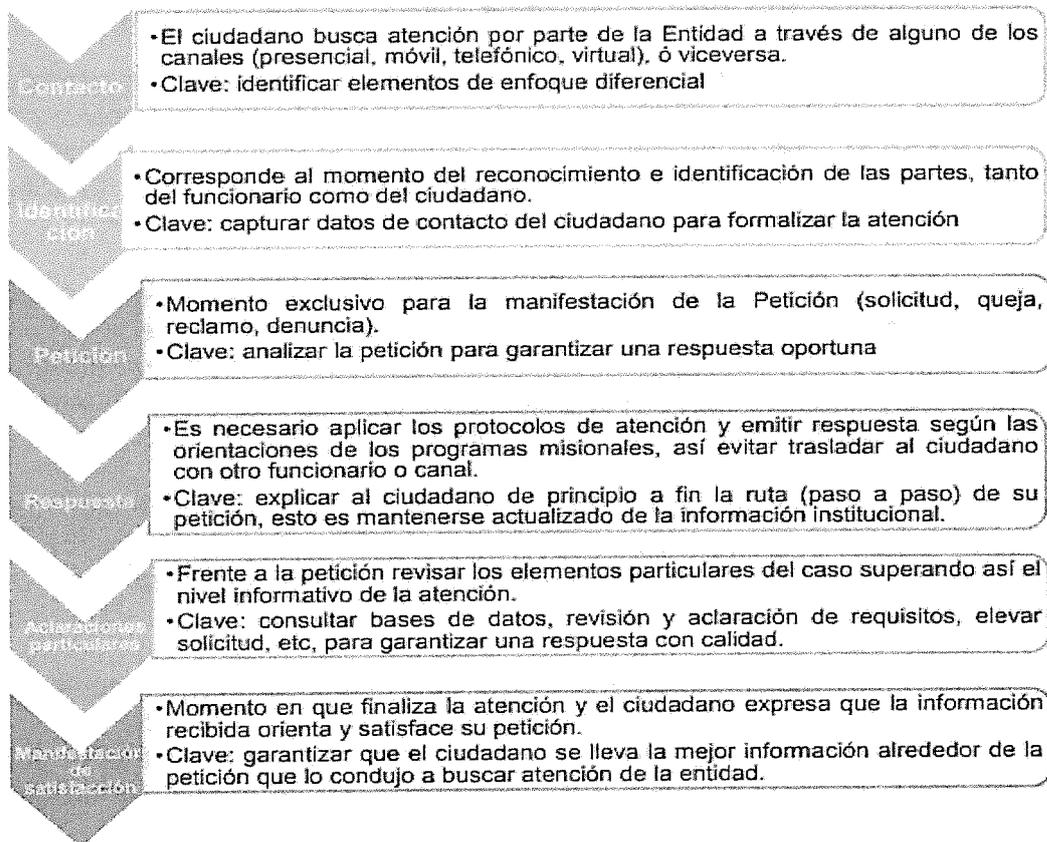
Estas seis estrategias que plantea la Política Nacional orientan a las entidades públicas sobre las acciones que deben ser emprendidas para responder satisfactoriamente a las demandas de la ciudadanía en el marco de una gestión eficaz y bajo principios de colaboración, transparencia y calidad.

#### **4.7 Ciclo de servicio al ciudadano**

El Ciclo de Servicio al Ciudadano representa los momentos de atención mediante los cuales la ERUM S.A.S. tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer la confianza ciudadana en la Entidad y su imagen institucional. El contacto, la identificación, la petición, la respuesta, las aclaraciones particulares y la manifestación de satisfacción son las fases principales de los momentos de atención que deben ser potencializados por los funcionarios y colaboradores que prestan la atención al ciudadano, generando una satisfactoria experiencia de servicio.



### Ilustración 5. Ciclo de servicio al ciudadano



#### 4.8. Canales de atención

Son canales de atención los medios a través de los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con ERUM S.A.S y presentar sus requerimientos. La Entidad tiene a disposición de los usuarios y ciudadanos los siguientes canales de atención:

- Canal presencial: En el Piso 7 y 13 de la Alcaldía de Manizales
- Canal telefónico: Conformado por Línea local en la ciudad de Manizales 8720531 -8720538
- **Canal virtual:** <http://erum.gov.co/pqrsf/>,
- Canal Escrito: Correo electrónico [erum.gov.co](mailto:erum.gov.co), formulario de peticiones <http://www.erum.gov.co/pqrsf/>, Ventanilla única piso 7 de la Alcaldía de Manizales,

-025-2020  
2020 ENE. 29

- Los conceptos y definiciones abordados se constituyen en el marco conceptual sobre el cual ERUM S.A.S desarrollará su línea técnica para materializar la participación ciudadana en la Entidad.

## 5 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

**5.1. Articulación de las políticas de participación ciudadana en la gestión Pública** de MIPG. La Política de Participación Ciudadana en la gestión pública y la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contribuyen en el desarrollo e implementación de la dimensión de Gestión con Valores para resultados.

Esta Dimensión busca que las entidades mantengan una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía de manera que pueda generarse una relación de intercambio de información, dialogo, comunicación fluida que otorgue transparencia a la gestión de la Entidad y que genere confianza en el ciudadano respecto a su desempeño, fortaleciendo así la relación CIUDADANO – ESTADO.

Para cumplir con este propósito, la dimensión incluye las políticas pertinentes que afianzan esta relación. Para la política de Participación Ciudadana y la Política de Servicio al ciudadano, tal como lo enuncian sus nominaciones, el centro de su gestión es el ciudadano mismo:

- 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.
- La política de servicio al ciudadano busca garantizar el acceso de éste a sus derechos mediante los servicios de la Entidad a través de una atención eficiente, eficaz y digna.

Para el cumplimiento de estos propósitos, alrededor de cada una de estas políticas se generan unos escenarios de interacción cuyas dinámicas presenta características similares como: ▪ Posibilidad de un dialogo directo con el ciudadano:

La participación ciudadana y el servicio al ciudadano implica en sí mismas establecer un diálogo directo con el ciudadano haciendo uso de los diferentes actividades y canales existentes para ello.

- **Acceso a la información de la entidad:** A través de las actividades de participación ciudadana y el servicio al ciudadano, éste puede acceder a la información de la entidad, recurso que es usado por el ciudadano para ejercer sus derechos plenamente.
- **Posibilidad del ciudadano de expresarse y ser escuchado:** El principio esencial tanto de la participación ciudadana como del servicio al ciudadano es escuchar, sin

la escucha, no es posible el dialogo, no es posible el acceso a la información, la opinión, control social, la rendición de cuentas.

▪ **Posibilidad de vincular al ciudadano en los asuntos de la Entidad:** La participación ciudadana pretende que el ciudadano asuma 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.

▪ **Acceso a la información de la entidad:** A través de las actividades de participación ciudadana y el servicio al ciudadano, éste puede acceder a la información de la entidad, recurso que es usado por el ciudadano para ejercer sus derechos plenamente.

▪ **Posibilidad del ciudadano de expresarse y ser escuchado:** El principio esencial tanto de la participación ciudadana como del servicio al ciudadano es escuchar, sin la escucha, no es posible el dialogo, no es posible el acceso a la información, la opinión, control social, la rendición de cuentas.

▪ **Posibilidad de vincular al ciudadano en los asuntos de la Entidad:** La participación ciudadana pretende que el ciudadano asuma 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.

▪ **Trato humano y digno hacia el ciudadano:** El desarrollo de ambas políticas exigen de manera contundente una relación basada en la dignidad y respeto hacia el ciudadano en su condición de ser humano.

▪ **Concepción del ciudadano como actor activo de la administración de la entidad:** Tanto la política de participación ciudadana como la de servicio al ciudadano requieren de concebir al ciudadano como sujeto activo en la coadministración de la Entidad, facultado para opinar y decidir.

▪ **Apropiación y generación de confianza:** Tanto la política de participación ciudadana como la de servicio al ciudadano deben generar como resultado de su implementación, CONFIANZA. Confianza del ciudadano hacia la gestión que realiza la Entidad en términos de transparencia, eficacia, calidad, oportunidad, respuesta real a sus necesidades y expectativas. Pueden existir muchos otros elementos comunes en la dinámica de implementación de estas dos políticas, los antes mencionados son considerados relevantes en la interacción de la Entidad con el ciudadano y por estas razones, las políticas de participación ciudadana y servicio al

2020 ENE. 29 25-2020

**erum**  
**manizales**

empresa de renovación y desarrollo urbano

ciudadano no pueden ser asumidas por separado, requieren de una postura institucional unificada respecto al compromiso de la entidad en el cumplimiento y desarrollo de éstas.

## 5.2. Atributos de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Teniendo en cuenta el contexto analizado y la experiencia de la ERUM S.A.S. de Participación Ciudadana se proponen los siguientes atributos para la Política de Participación y Servicio al Ciudadano:

- **Incluyente:** Que integra a los ciudadanos sin exclusión ni discriminación alguna.
- **Diferencial:** Que reconoce las diversidades y particularidades propias de los ciudadanos, las comunidades y los territorios.
- **Transparente:** que se implemente de la manera prevista en las normas, que sea clara, confiable y verificable.
- **Constructiva:** Que aporta de manera propositiva al desarrollo de los planes, programas, proyectos y servicios que ofrece la Entidad.
- **Eficaz:** Que obtiene resultados de acuerdo con lo planificado.
- **Organizada:** Que tiene un propósito definido, es planificada, y metódica.
- **Empática:** Que reconoce y valora al ser humano y se pone en su lugar.

## 5.3 Objetivos de Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública General:

## 6 COMPONENTES ESTRATÉGICOS PARA PROMOVER Y FORTALECER LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Con el propósito de fortalecer y promover la participación ciudadana y el servicio al ciudadano al interior de la Entidad, se presentan a continuación las líneas o componentes estratégicos que se han considerado necesarios desarrollar de manera articulada y sistemática para garantizar la materialización y sostenibilidad de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.





### 6.1 Estrategia No. 1: Definir los lineamientos técnicos de Participación Ciudadana:

La ERUM S.A.S pretende una Política Institucional que establezca los desafíos y retos en materia de participación ciudadana y servicio al ciudadano en cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos existentes.

Partiendo de la política institucional se deben establecer los lineamientos técnicos que orienten a las diferentes áreas en el desarrollo del ejercicio de la participación y servicio al ciudadano, esto es, definir el concepto de participación ciudadana, las actividades de participación, los objetivos, alcances, las metodologías de implementación, los resultados de las actividades de participación, el uso de los resultados de participación en el ciclo de gestión de la entidad, los impactos de la participación ciudadana, el seguimiento y la evaluación del ejercicio de participación ciudadana en la Entidad, las herramientas de la ciudadanía para acceder a las actividades de participación, para hacer seguimiento y control social en la gestión de la Entidad, y todos aquellos aspectos que deben ser tenidos en cuenta para garantizar el efectivo ejercicio de la participación de la ciudadanía y su incidencia en la gestión de la Entidad.

**6.2 Estrategia No. 2: Cualificar y acompañar técnicamente a las diferentes áreas sobre la implementación del Modelo de Participación Ciudadana.** Una de las principales demandas manifestadas por las áreas de la Entidad, es la necesidad de acompañamiento técnico respecto a Participación Ciudadana desde aspectos conceptuales, hasta orientaciones para la implementación de las actividades de participación ciudadana, objetivos, alcances, metodologías, etc., que permitan a las diferentes áreas dialogar con un mismo lenguaje en este tema sin interpretaciones equivocadas de lo que la Entidad ha concebido como participación ciudadana y servicio al ciudadano.

El marco de esta cualificación y acompañamiento a las áreas es la Política Institucional de Participación y la línea técnica diseñados previamente.

**6.3 Estrategia No. 3: Cualificar a la ciudadanía sobre el ejercicio de la Participación y Servicio al Ciudadano de acuerdo con el modelo definido para tal fin para la Entidad.**

El principal actor en el ejercicio de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano es en sí el ciudadano, sin embargo, para cumplir los propósitos definidos desde la normatividad vigente, para que el ciudadano participe al interior de las entidades públicas e incida en su gestión administrativa, es necesario que éste esté cualificado y educado para ello, esto implica, conocer la Entidad, conocer el ciclo de gestión, las actividades existentes para participar, las herramientas para intervenir e incidir, mecanismos para hacer seguimiento a los resultados de la participación y ejercer control social, entre otros aspectos. Para ello, la línea técnica desarrollada por la Entidad debe responder a estas inquietudes y orientar al ciudadano respecto a su real implementación, por lo tanto, los procesos de cualificación y acompañamiento que se realicen deben responder a esta línea técnica desarrollada.

**6.4 Estrategia No. 4: Hacer uso de las herramientas tecnológicas y redes sociales para promover y realizar proceso de la participación ciudadana y servicio al ciudadano en la Entidad.**

Unas de las principales herramientas con las que actualmente cuenta la ciudadanía en general, el sector educativo, de servicios, la industria, la cultura, el entrenamiento, y todos los espacios, sectores e instancias en los que el ser humano interactúa, es el uso de las herramientas tecnológicas que hoy en día facilitan el contacto, la comunicación, la interacción entre las diferentes naciones, empresas y personas. Estas herramientas se constituyen en una de las principales oportunidades que tiene hoy el ciudadano y las entidades públicas para ejercer el derecho a la participación y servicio al ciudadano.



Más allá de publicar o proporcionar información, la Entidad tiene el reto de permitir que el ciudadano intervenga e incida en el proceso de gestión de la entidad y la toma de decisiones sin que medie un espacio físico o infraestructura específica para ello, mediante el uso de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Entidad. En este sentido, esta estrategia requiere de propuestas innovadoras y diferentes que rompan con esquemas tradicionales de participación y que permitan cumplir con la garantía de este derecho pasando los límites físicos, presentando alternativas menos costosas y más prácticas en su desarrollo e implementación a las convencionales, pero que tengan en cuenta las características de la población objeto de atención en la Entidad.

#### 6.5 Estrategia No. 5: Promover una cultura de servicio al ciudadano y de participación ciudadana al interior de la Entidad.

Uno de los componentes transversales y primordiales para la implementación y fortalecimiento de la Participación Ciudadana y Servicio al ciudadano, es la promoción de una cultura al interior de la Entidad en la que se adopten valores y actitudes de reconocimiento de la participación y el servicio como pilares misionales aplicables desde el nivel directivo, profesional, técnico y de servicios.

Generar una cultura de servicio y participación ciudadana implica un reconocimiento permanente del ciudadano como ser humano que requiere satisfacer una necesidad, que tiene derechos y que es el centro de la gestión de las entidades públicas.

Por último, es importante tener presente que cada una de las estrategias se desarrolla de acuerdo con las fases de implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

**ARTÍCULO 4°:** La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Manizales a los ( ) días del mes de de 2020.

  
**LUISA FERNANDA BERMÚDEZ MONTOYA**  
 Gerente General

Revisó: **ANDRES FELIPE LÓPEZ SÁNCHEZ**  
 Secretario General

Elaboró: **ROSA DEL PILAR TOBÓN BETANCURT**  
 Profesional Universitario Planeación Estratégica



