

Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión Pública

Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP.



Para Aguas de Barrancabermeja, es prioridad que los grupos de valor e interés, se encuentren informados sobre los Mecanismos de Participación con los que cuenta la Empresa. En este sentido, dispone de instrumentos que facilitan y dinamizan la interacción permanente con los ciudadanos y demás partes interesadas, por tanto, los mecanismos que ha adoptado buscan favorecer el contacto permanente con la ciudadanía, conocer su percepción, brindar los medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía.

OBJETIVO GENERAL:

Definir y socializar los espacios físicos y virtuales de participación ciudadana que permiten involucrar a la ciudadanía en general, grupos de valor y demás grupos de interés en la gestión misional de Aguas de Barrancabermeja, para propiciar la participación, construcción colaborativa y la toma de decisiones que beneficie a la Empresa y la satisfacción de las partes interesadas respecto a la prestación de los servicios que ofrece, como también, promueve la transparencia en el ciclo de gestión pública.

Objetivos Específicos:

1. Definir lineamientos para el desarrollo del componente de rendición de cuentas y estrategias de participación ciudadana.
2. Definir y socializar los espacios físicos y virtuales con los que cuentan los grupos de valor, la ciudadanía en general y demás grupos de interés para facilitar su participación.
3. Favorecer el contacto permanente con la ciudadanía, conocer su percepción, brindar los medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía

Derechos y responsabilidades de la Ciudadanos en la participación ciudadana.

La ley 1757 de 2015, en su artículo 102, establece los siguientes derechos de los ciudadanos en la participación ciudadana:

- a) Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político.
- b) Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio, con las cuales debe relacionarse de acuerdo con los temas que son de su interés incentivar.
- c) Recibir información oportuna para poder ejercer las acciones de participación.

Los Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana que adelanta Aguas de Barrancabermeja son los siguientes:

1. **Capacitación a servidores públicos** sobre la participación ciudadana en el ciclo de la Gestión Pública. Formar a los servidores públicos de Aguas de Barrancabermeja en Participación ciudadana.
2. **Encuentro diálogo participativo:** Promover espacios de encuentro y conversación con la ciudadanía sobre las obras y proyectos que se ejecutan por parte de la empresa.
3. **Encuestas:** El conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinadas circunstancias funcionales al trabajo, representativa de esa población, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre un tema específico.
4. **Espacio Abierto-** El Gerente Escucha. Identificar de manera participativa las principales problemáticas y las acciones realizadas por las entidades para abordar problemas y priorizar las acciones que se deben realizar para hacer efectivo seguimiento a la garantía de derechos.
5. **Feria de servicios:** Acercar con más detalle y profundidad cada uno de los componentes de la gestión realizada por la entidad, estableciendo diálogos y retomando acciones de mejora.
6. **Petición:** mecanismo que le permiten a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles.
7. **Carta de Trato Digo de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP.:** Resolución N. 312 del 26 de octubre de 2017. En este acto administrativo se encuentran condensados los derechos y deberes de los usuarios para con la entidad.
8. **GCO-MN-003. Manual para la Gestión de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRSD.** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) son para Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P, una fuente importante de información que le permiten a la empresa conocer la percepción y satisfacción de los usuarios, por tal razón se hace necesario la realización de un manual que permita establecer el mecanismo para consolidar dicha información suministrada a través de las PQRSD recibidas

y atendidas por la institución a través de los diferentes canales de atención, con el fin de analizar y establecer acciones que coadyuven a cumplir con los términos de ley y permitan generar recomendaciones y acciones para fortalecer el proceso interno de la empresa y la satisfacción de los usuarios.

9. **Audiencias Públicas – Rendición de Cuentas:** Se convocan cuando la administración lo estime conveniente y oportuno, en ellas se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de una entidad, especialmente cuando medie la afectación de derechos o intereses colectivos. Sirve como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos.

10. **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo que le permite a los ciudadanos, de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público).