

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-O-GE-004
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-01-03
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>Página 1 de 9</b>

# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
IBAL S.A. ESP -OFICIAL

Ibagué, 2024

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-O-GE-004
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-01-03
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>Página 2 de 9</b>

## 1. OBJETIVO

Contar con un documento que permita visibilizar los mecanismos, plataformas y actividades con los que cuenta el IBAL S.A. E.S.P, para interactuar con sus públicos de interés.

## 2. ALCANCE

Se inicia la estrategia cuando el ciudadano o usuario requiere información o resolver una pregunta sobre los servicios de la empresa y utiliza los diferentes canales ofrecidos. Y termina cuando se atiende la inquietud por parte de la entidad.

## 3. DEFINICIONES

- **Audiencias Públicas:** Se fundamenta en lo mandado por el artículo 32 de la ley 489 de 1998, en la cual las audiencias públicas se establecen como un medio por el cual la ciudadanía y organizaciones pertenecientes a la sociedad civil ejercen un control y evaluación sobre la gestión pública. La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia anualmente realizará una audiencia pública como el fin de favorecer la participación ciudadana y la gestión de la entidad.
- **La Constitución Política:** concedió a los ciudadanos facultades expresas para ejercer el poder político y social a través de mecanismos y espacios diseñados para proteger los derechos e intereses de la sociedad. La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P. OFICIAL pone a disposición de sus usuarios, ciudadanos y demás grupos de interés los siguientes mecanismos de participación.
- **Consulta:** Es el derecho que tiene toda persona a obtener por parte de la Dirección una orientación u opinión en relación con las materias a cargo de la entidad.
- **Denuncia:** Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a la Dirección de la existencia de hechos irregulares respecto de la actuación de uno o varios de sus funcionarios y/o contratistas, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes.
- **Derecho de petición:** Es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la constitución política y lo pertinente de la Ley 1755 de 2015 que faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sean por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma. A través del derecho de petición se puede pedir el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e imponer recursos, entre otras actuaciones, el mismo no requiere ser invocado como tal, no necesita de un abogado y es gratuito. Estos pueden ser recibidos directamente del ciudadano o en virtud de traslados realizados por otras entidades.

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-O-GE-004
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-01-03
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>Página 3 de 9</b>

- **Participación Ciudadana:** Es un proceso social el cual resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas; en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y relaciones de poder. Es un proceso “en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses, intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de la organización social y política
- **Queja:** Corresponden a aquellas peticiones mediante las cuales los usuarios, ciudadanos y grupos de interés manifiestan su inconformidad con la forma en que se prestan los servicios que ofrece la Dirección o referente a la actuación de un funcionario y/o contratista, con el propósito que se revisen y se tomen los correctivos del caso, se ajusten o modifiquen los servicios o la actuación conforme a derecho.
- **Solicitud de Información:** Es el derecho que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información sobre la actuación de la Dirección Nacional de Bomberos y a que se expida copia de documentos.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Dirección.
- **Rendición de Cuentas:** La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, comprende el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales, ciudadanos y sociedad civil en general, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones sobre la gestión de una entidad. La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia con la finalidad de responder públicamente de su actuación a la ciudadanía implementa un Plan Anual de Rendición de Cuentas en el cual ofrece espacios de participación constante, en el entendido que la rendición de cuentas es un proceso y como tal no se agota en un único momento.

#### **4. CONDICIONES GENERALES**

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P. OFICIAL dando cumplimiento a lo establecido por la Estrategia de Gobierno en Línea trabaja de forma constante en el mejoramiento de procesos que permitan la participación de los ciudadanos en los temas de interés que promueve la Entidad. Es por esta razón que se presenta esta estrategia para materializar los mecanismos, canales y plataformas que se encuentran a disposición de la ciudadanía para que tengan acceso a las novedades y puedan ellos generar retroalimentaciones u oportunidades de mejora, con el fin de prestar un mejor servicio, así como fortalecer la relación con los ciudadanos aportando de esta manera al cumplimiento de los fines del Estado estipulados en nuestra Constitución Política en su artículo 2.

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-O-GE-004
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-01-03
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>Página 4 de 9</b>

La estrategia de Participación Ciudadana busca garantizar la Transparencia y Acceso a la Información Pública definiendo los espacios mediante los cuales se puede establecer una comunicación activa con la ciudadanía garantizando la posibilidad de Participar en la Gestión de la Entidad y ofrecer Control social a la Gestión Institucional, además de poner a disposición mecanismos de participación importantes como el Derecho de Petición, las Veedurías Ciudadanas y Rendición de Cuentas.

Igualmente, los ciudadanos o usuarios de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL cuentan con una serie de plataformas y mecanismos a través de los cuales se pueden informar y remitir sus inquietudes, esto busca una interacción directa con los públicos de interés y permite priorizar las acciones de planeación.

Con MIPG la estrategia de Participación Ciudadana se elaboró a partir de un diagnóstico de la participación ciudadana de la entidad, articuladamente con el direccionamiento estratégico, la planeación institucional y la rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para ser ejecutada a través de la promoción de espacios de interlocución e interacción con los clientes institucionales y con la ciudadanía en general; constituyendo mecanismos efectivos para aplicar los principios de transparencia, responsabilidad, moralidad y de rendición de cuentas al ciudadano cliente.

## 5. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 5.1 Canales Virtuales

Son todos los medios de servicio al ciudadano que representa las tecnologías de la información y comunicación tales como: Página Web (chat, información y servicios), Correo Electrónico (ventanilla.unica@ibal.gov.co), Plataformas digitales (Redes Sociales y chat WhatsApp), Encuestas virtuales y Notificaciones Judiciales. En su normal uso, los ciudadanos hacen consultas frente a los trámites y servicios, requerimientos de ley, notificaciones, denuncias entre los más comunes.

<b>ESPACIO</b>	<b>ALCANCE</b>
Servicio en Línea PQR y denuncias: 3133931214	Permite presentar peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y desde el portal del IBAL, a cualquier dependencia, sobre los servicios prestados por la entidad.
Encuestas Virtuales	En este espacio virtual la entidad puede convocar a grupos de interés para que contesten preguntas sobre temas de gestión y funcionamiento y administrativos.
Portal Web Chat Virtual <a href="http://www.ibal.gov.co">www.ibal.gov.co</a>	Por medio de la página web de la entidad los públicos de interés se informan sobre los eventos de participación que se llevarán a cabo con la anticipación adecuada y los lineamientos correspondientes. Así como las noticias y servicios de la entidad.

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-O-GE-004
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-01-03
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>Página 5 de 9</b>

	En él también los usuarios en tiempo real y en horario de oficina, a través del chat virtual, pueden formular de sus inquietudes sobre los servicios prestados por la Entidad.
Redes Sociales	Las redes sociales que tiene la entidad (Facebook, Twitter e Instagram) son plataformas que brindan al ciudadano un espacio de información, así como de interacción sobre temas institucionales de gestión.
Línea anticorrupción y agenda con JAC: 3229639922	En esta línea atendida en horario de oficina, se reciben las denuncias por supuestos actos de corrupción que son remitidos al área correspondiente, así como se establece un vínculo de información directa con los voceros de la comunidad como lo son las JAC.
Rendición de Cuentas	La rendición de cuentas es un mecanismo de participación cobijado por la Ley 489 de 1998, el Decreto 3622 de 2005, el documento CONPES 3654 de 2010 y la Circular 002 de 2010 de la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Está dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública. Sirve, además, de insumo para ajustar proyectos y planes de acción de la Entidad. la Audiencia puede ser virtual o presencial para presentar las acciones de la entidad y que la ciudadanía tenga una participación activa.

## 5.2 Canal Telefónico

Este Canal integra varios números que hacen posible la interacción en tiempo real, en horario de oficina, entre el funcionario (servidor público) y el ciudadano. Asimismo, es el instrumento más económico para el ciudadano, dado que tan sólo con una llamada obtiene la información solicitada. Líneas fijas: 116, 2708103 atendidas, entre semana en horario de oficina, fines de semana: 2617824, Línea móvil Call Center 3133931214.

## 5.3 Canal Presencial

Este es un canal en el que ciudadanos y funcionarios (servidores) interactúan cara a cara, normalmente en las oficinas dispuestas como lo son Centros de Atención Personalizados: Calle 15 #6-38 y Carrera Quinta #41-16 local 202, sobre pagos, PQR, medidores, ventanilla (radicación de documentos). Sede Calle 60 con carrera Quinta CAMI Norte, allí los usuarios pueden solucionar sus inquietudes sobre matrículas, cartera y control pérdidas. En estas oficinas se tiene una interacción entre dos o más personas para realizar trámites, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-O-GE-004
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-01-03
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>Página 6 de 9</b>

empresa. Para agendamiento de citas o reuniones especiales con la comunidad se desarrolla un espacio en los barrios, llevando también los servicios misionales.

<b>TIPO DE EVENTO</b>	<b>ALCANCE</b>
Evento en barrios	La entidad lleva de acuerdo con la necesidad, programación y disponibilidad, los servicios de la empresa a los barrios de la ciudad, también es un espacio en el que se entrega información de interés al ciudadano relacionada con el ahorro del agua y el manejo de los Servicios que ofrece el IBAL, así como PRQ o denuncias.
Ferias de Servicio	El gobierno municipal y departamental, organiza ferias de Servicios en las que el IBAL asiste con toda su logística para atender las inquietudes de los ciudadanos e interactuar con ellos en lo que requieran, así como mostrar su portafolio de servicios.
Audiencia de Rendición de Cuentas	El evento principal de la Rendición de Cuentas es la Audiencia virtual o presencial, allí se da toda la información a la ciudadanía sobre la gestión de la entidad en la vigencia y los avances en el cumplimiento del plan de acción, hay ejercicios de diálogo, en los que no sólo participan las personas inscritas y asisten que se encuentran de manera presencial, sino que hay otras que envían mensajes por chat, correos electrónicos y otros medios virtuales
Encuestas o Entrevistas	Se puede generar de manera presencial este tipo de dialogo con los clientes de la entidad para conocer su opinión en cuanto a planes, políticas, programas del IBAL.

## **6. MARCO NORMATIVO**

Con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión del día a día.

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública indica que Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana. El Gobierno Nacional ha buscado asegurar el cumplimiento de los derechos de acceso a la información y de

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-O-GE-004
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-01-03
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>Página 7 de 9</b>

participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones en la Administración Pública, a través de la Constitución Política, leyes, decretos y otros actos normativos los cuales se enuncian a continuación:

Constitución Política de 1991 establece en sus artículos Artículo 1, 2, 13 Artículo 20, 23 Artículo 40, 45 Artículo 74, 79, 88, 95 Título IV (Artículos 103 – 106) Artículo 270 Artículo 377

Ley 5 de 1992: Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones

Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 152 de 1994, por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo.

Ley 190 de 1995 • Artículo 58: Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado. El derecho de información confluye con el de acceso a la misma, y justamente son las tecnologías de la información y las comunicaciones las herramientas efectivas que posibilitan al Estado la reducción de la brecha que separa a las personas de la información pública.

Ley 472 de 1998: Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones

Ley 489 de 1998: 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.

Ley 720 de 2001: Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

Ley 734 de 2002, mediante la cual se expide el Código Único Disciplinario.

Ley 790 de 2002: Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa gobierno en línea.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-O-GE-004
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-01-03
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>Página 8 de 9</b>

Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1150 de 2007, modifica la Ley 80 de 1993 Contratación Estatal.

Ley 1341 de 2009: Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

CONPES 3654 de 2010, sobre la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 1474 de 2011 • Artículo 76: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Decreto 0019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Marco Normativo El marco jurídico está dado por la Constitución Política de Colombia que en su artículo 270, establece que “la Ley organizará las formas y sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública en los diversos niveles administrativos y sobre sus resultados”.

CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativo al Servicio del Ciudadano.

Decreto 2573 de 2014: “Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-O-GE-004
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-01-03
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>Página 9 de 9</b>

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	IMPACTO GENERADO
2023-01-03	00	Se publicó la estrategia de participación ciudadana elaborada por Planeación, procesos de Responsabilidad Social y Comunicaciones.	Herramientas que permiten interactuar con el público de interés de la empresa, dando cumplimiento con el apoyo de la Gerencia, Dirección Operativa Administrativa y Comercial