

PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ESSA.



Elaborado por:

Proceso Gestión social – Equipo de Trabajo de Planificación y Gestión

Área de Gestión Operativa



ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. – ESSA

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
JUSTIFICACIÓN.....	7
OBJETIVOS.....	8
OBJETIVO GENERAL	8
OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
ALCANCE	8
CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	9
ACTORES CLAVES EN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	11
✓ JUNTAS DE VIGILANCIA	11
✓ COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	11
✓ VOCAL DE CONTROL.....	12
✓ AUDITORIAS CIUDADANAS	12
✓ VEEDURÍAS CIUDADANAS	13
✓ SECRETARÍA DE PLANEACIÓN.....	14
✓ PERSONERÍAS MUNICIPALES	15
✓ ASOJUNTAS	15
✓ EDILES.....	16
✓ POLICÍA NACIONAL	17
✓ CONCEJO MUNICIPAL	17
MARCO NORMATIVO	19

Constitución política de 1991	19
Ley 142 de 1994.....	21
Ley 489 de 1998:	22
Ley 850 de 2003:.....	0
Ley 1753 de 2015.....	0
Ley 1474 de 2011:.....	0
Ley 1712 de 2014:.....	0
Ley 152 de 1994.....	0
Ley 1757 de 2015:	0
Ley 1551 de 2012.....	0
Ley 1955 de 2019:.....	1
Decreto 2623 de 2009:.....	1
Decreto 270 de 2017:	1
CONPES 3649 de 2010:	1
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ESSA	2
DIAGNOSTICO PRELIMINAR ZONA MAGDALENA MEDIO (2019)	3
ACCIONES QUE SE REALIZAN CONPARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ESSA	6
LINEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ESSA	11
1 LÍNEA DE ACCIÓN: DINÁMICA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	11

A.	Diagnóstico Social “La Participación Ciudadana en el área de influencia de ESSA”.	
	11	
B.	Promover espacios que fomentan la dinámica para la Participación Ciudadana en los Servicios Públicos Domiciliarios.	13
	2 LÍNEA DE ACCIÓN: FORMACIÓN EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	15
A.	Formación y sensibilización en Participación Ciudadana con enfoque de Servicios Públicos Domiciliarios.	15
B.	Semillero de Participación Ciudadana ESSA	17
	3 LÍNEA DE ACCIÓN: ESSA LIDERA BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	18
A.	MESSA de los Servicios Públicos Domiciliarios.	18
B.	Fortalecimiento de los diferentes canales de interacción que se tienen con el Cliente y Usuario en ESSA.....	19

INTRODUCCIÓN

Para el Plan de Acción de Participación ciudadana se desarrolla una estrategia de reconocimiento, interacción y conversación constante principalmente entre los actores, comunidad y empresa, estos enmarcados como Grupo de Interés Comunidad y Electrificadora de Santander S.A.S.E.S.P.

El concepto de Participación Ciudadana es desarrollado por diferentes actores y entidades, de carácter tanto privado como público que relacionan bajo la percepción de vivir en democracia. La participación Ciudadana es ejercer el derecho a elegir y ser elegido, el derecho a opinar, a participar en plebiscitos, referendos y consultas; adicional a ello, el cumplimiento de todos sus deberes populares, la constitución de partidos y movimientos políticos, cabildo abierto, etc.

El presente plan de participación ciudadana tiene como objetivo fomentar la participación activa de los ciudadanos en el servicio público de energía. Reconociendo la importancia de la energía como un recurso vital y estratégico para el desarrollo de nuestra sociedad, nos comprometemos a establecer canales efectivos de diálogo, transparencia y colaboración con la comunidad.

En línea con los principios de transparencia, inclusión y responsabilidad, buscamos promover un enfoque que brinde a los ciudadanos la oportunidad de expresar sus opiniones, plantear inquietudes, aportar ideas y contribuir activamente en el desarrollo del servicio público de energía.

Reconocemos que la participación ciudadana es fundamental para construir un servicio de energía más justo, sostenible y acorde con las necesidades y expectativas de la comunidad. A través de este plan, buscamos fortalecer la confianza y la relación entre la empresa de servicio público de energía y los ciudadanos, generando espacios de diálogo, colaboración y co-creación.

El plan de participación ciudadana se basa en los principios de transparencia en la información, inclusión de todos los actores relevantes, acceso a la educación energética, promoción del diálogo y la deliberación informada, así como la rendición de cuentas a la comunidad. Estos principios guiarán nuestras acciones y decisiones, asegurando que la participación ciudadana sea efectiva, significativa y contribuya a la construcción conjunta de un servicio de energía que beneficie a todos.

A lo largo de este plan, presentaremos los mecanismos y las acciones concretas que implementaremos para fomentar la participación ciudadana, así como los indicadores que nos permitirán evaluar su efectividad y realizar ajustes cuando sea necesario. Valoramos y reconocemos el aporte de cada ciudadano y estamos comprometidos en establecer una relación de colaboración que impulse la mejora continua del servicio público de energía.

Para el desarrollo se realiza una descripción conceptual y normativa de la Participación Ciudadana, analizando las diferentes visiones a nivel interno y externo de ESSA con esta, posterior a ello se realiza una lectura de la PC¹, posterior a ello se toma de referencia un trabajo diagnóstico preliminar realizado en la zona de Magdalena Medio, el cual nos muestra un primer panorama de la Participación Ciudadana en el territorio específico, arrojando un análisis del entorno, y su respectivo panorama de lo que es y como se ha venido desarrollando la Participación Ciudadana desde ESSA.

Este plan busca desarrollar tres ejes estratégicos de acción, empezando con la Dinámica de la Participación Ciudadana en SPD, abarcando la estrategia que busca obtener la información social, económica, política y de influencia en el territorio que aborda la compañía, en segundo lugar la Formación en Participación Ciudadana obteniendo así un escenario con líderes y diferentes actores expertos en la temática, enfocada en los SPD, además actores

¹ Participación Ciudadana

sociales de interés colaborativo a diferentes iniciativas en pro a una mejor prestación del servicio de energía, y por último el eje de ESSA lidera buenas prácticas en Participación Ciudadana que busca el posicionamiento de ESSA

Es importante mencionar que a través de la Participación Ciudadana se busca fortalecer las buenas prácticas encaminadas en el desarrollo de los proyectos, la prestación del servicio de energía desde las buenas prácticas que favorezcan a las partes interesadas

JUSTIFICACIÓN

El plan de Participación Ciudadana busca promover las diferentes estrategias de interlocución entre el grupo de interés comunidad, y la empresa, implementando así diferentes mecanismos, escenarios y acciones que van encaminadas a la construcción y mejoramiento de los espacios comunicativos que garanticen la formación y ejecución integral en los diferentes programas, proyectos y operaciones de ESSA.

La Participación Ciudadana nos brinda una mirada de gran impacto desde la perspectiva comunitaria, siendo así una guía en las diferentes acciones que se pueden desarrollar desde la compañía, a través de la ejecución de los proyectos, siendo una herramienta consultiva con los grupos de actores comunitarios, buscando la viabilidad, visibilización y ejecución plena en el desarrollo de los mismos.

Para la actualidad, el Plan de acción de Participación Ciudadana es de vital importancia ya que aporta al cumplimiento normativo establecido para las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia que desde la visual de la compañía se fortalece y actualiza periódicamente.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Implementar entornos de Participación Ciudadana a través de procesos de diagnóstico, estrategia, y pedagogía con los diferentes grupos de interés y de valor que se encuentran situados en el Área de Influencia Directa de ESSA.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Implementar acciones de diagnóstico en las áreas de influencia ESSA, Magdalena Medio, Sur, y Metropolitana, identificando y evaluando las diferentes características sociales en cada uno de los territorios principales, encaminado a el fortalecimiento de la Participación Ciudadana
- ✓ Definir acciones dirigidas al fortalecimiento y generación de conocimientos, habilidades y competencias en Participación Ciudadana, con base en las acciones diagnosticas realizadas en las áreas de influencia de ESSA, Magdalena Medio, Sur, y Metropolitana, plasmadas en un Plan de Acción de Participación Ciudadana ESSA.
- ✓ Evaluar y mejorar los mecanismos de participación ciudadana: Implementar un sistema de evaluación periódica de los mecanismos de participación ciudadana utilizados, con el fin de identificar áreas de mejora y fortalecer la efectividad de dichos mecanismos.

ALCANCE

El Plan de Acción de Participación Ciudadana tiene como alcance implementar acciones de tipo diagnóstico, estratégicas y pedagógicas que permitirá la participación, reconocimiento e involucramiento de los diferentes actores de valor que conforman, la prestación del servicio publico domiciliario de la energía, dando así un desarrollo continuo y celero en los programas proyectos y operaciones de la compañía.

CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El concepto de Participación Ciudadana se ha venido desarrollando en diferentes ámbitos, comunitarios, públicos, privados, diferentes organizaciones y personas de interés en el que hacer comunitario, es importante desglosar la palabra, dando una primera mirada a este concepto, **Participación**, hace referencia a tomar parte de algún espacio, según el diccionario etimológico de la lengua castellana, ahora bien, ampliando lo que desde un enfoque de DDHH se puede establecer que la participación es aquel derecho que cualquier persona tiene a intervenir en la toma de decisiones y en la realización de metas políticas, económicas, sociales y culturales. Asimismo, el concepto, **Ciudadana**, trasciende a quienes pertenecen en pleno a una comunidad, quienes tienen los mismos derechos, oportunidades, y deberes u obligaciones dentro de un mismo grupo u espacio conformado.

Ahora bien, en la integralidad, la Participación Ciudadana ha sido un concepto desarrollado por diferentes entes u organizaciones, principalmente de carácter público, con el fin de garantizar un relacionamiento bidireccional entre las partes, comunidad y empresa.

El Concepto de Participación en Colombia, aparece prescrita en la definición de la constitución política de Colombia, como un Estado social de derecho, participación y prevalencia del interés general; partiendo de esta premisa, la Participación ciudadana, se entiende como, la actividad colectiva o individual, que le permite a las personas expresar, influir y defender sus intereses, concebidos en los diferentes programas, proyectos y actividades del orden público, que se presentan en los ámbitos político, social, económico y cultural del territorio colombiano.

Algunos de los mecanismos de participación ciudadana en Colombia incluyen las consultas populares, los cabildos abiertos, las audiencias públicas, los consejos municipales y las veedurías ciudadanas. Estos mecanismos brindan espacios para que los ciudadanos

expresen sus opiniones, presenten propuestas, realicen seguimiento a la gestión pública y contribuyan activamente en la toma de decisiones que los afectan.

Para entidades como la CEPAL, la Participación Ciudadana implica un proceso de construcción en el ámbito social, siendo este un derecho, una corresponsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación, asimismo, para gobiernos, como el de Chile, dicho concepto consiste en involucrar, de manera activa, la ciudadanía en los diferentes procesos de toma de decisiones, ya que estos repercuten en el desarrollo de sus vidas, ellos afirman que “el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas, y acciones”.

En el contexto empresarial, actores como EPM con su espacio enfocado a PC busca indagar principalmente cuáles son los temas de inquietud que se manejan en la actualidad con la comunidad y cuáles son los que se proponen por parte de este grupo de interés, ECOPEPETROL con su Oficina de Participación Ciudadana, busca crear y facilitar espacios de interrelación entre nuestros grupos de interés y Ecopetrol, en donde se fortalecen los derechos, los principios éticos, la transparencia y la reputación empresarial. Las buenas prácticas, la Normatividad ISO 10002, 10003 y COPC, e ISAGEN, son algunos actores que a través de operación buscan la vinculación y Participación Ciudadana en sus programas, proyectos y operaciones.

La participación ciudadana es un derecho, cuyo ejercicio aporta a las buenas prácticas a nivel empresarial, esta conlleva el mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida de las comunidades de manera concertada con diferentes actores tanto de carácter público como privado.

ACTORES CLAVES EN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se referencian como actores claves, aquellas personas, individuo, grupo, u organización que tienen una injerencia en la participación ciudadana a nivel de servicios públicos domiciliarios, este es capaz de acumular fuerza, desarrollar interés y necesidades y actuar produciendo hecho en situación; Es importante mencionar que estos son diferenciados por sus percepciones, culturas, interés u objetivos, racionalidades

✓ JUNTAS DE VIGILANCIA

En la Ley 454 de 1998, se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria; y en el mismo escenario, están definidas las Juntas de Vigilancia; las cuales constituyen, un órgano permanente de la cooperativa y un representante directo de sus asociados para el ejercicio del control social interno y técnico. La junta de vigilancia actúa, con autonomía e independencia, desarrollando evaluaciones e investigaciones que hagan posible cuidar y fortalecer la participación, seguridad, transparencia, ética y credibilidad de la cooperativa. La junta de vigilancia es la representante de los asociados en la administración de la cooperativa. Son los ojos que controlan que la empresa cooperativa, de propiedad de todos, se administre bien y cumpla con los objetivos fijados cuando se formó

✓ COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Son una iniciativa de participación ciudadana contemplada en la ley 142 de 1994 y en el decreto 1429 de 1995, donde se establece que los ciudadanos, por iniciativa propia y en uso de sus derechos, se pueden reunir en un cuerpo colegiado, para la vigilancia de la gestión y fiscalización de la prestación de los servicios públicos domiciliarios

DEPENDENCIA	DURACIÓN	FUNCIONES	NORMA REGLAMENTARIA
Usuarios de servicios públicos esenciales	Tienen una duración indefinida pero sus miembros	Organismos creados por los usuarios, con el fin de fiscalizar la prestación de los servicios públicos. Cuya función es: Conocer los reclamos que presenten los usuarios,	Ley 142 de 1994

domiciliarios y no domiciliarios	deben ser renovados periódicamente	transmitirlos y solicitar los correctivos por el conducto regular. Velar porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias e informar irregularidades	
----------------------------------	------------------------------------	--	--

✓ VOCAL DE CONTROL

Cada uno de los comités elegirá entre sus miembros para un período un “vocal de control”, quien actuará como representante del comité ante la prestadora de servicios públicos domiciliarios que vaya a vigilar la organización, ante las entidades territoriales y ante las autoridades nacionales, en lo que tiene que ver con dichos servicios públicos, y podrá ser removido en cualquier momento por el comité, por decisión mayoritaria de sus miembros. El período de los vocales de control será de dos (2) años, pero podrán continuar en ejercicio de sus funciones hasta tanto no se realice nueva elección.

DEPENDENCIA	DURACIÓN	FUNCIONES	NORMA REGLAMENTARIA
Usuarios de servicios públicos esenciales domiciliarios y no domiciliarios	La elección del vocal de control es por decisión mayoritaria de los miembros del comité. El periodo del vocal de control es de 2 años y podrá continuar en ejercicio de sus funciones hasta tanto no se realice una nueva elección	Dar atención oportuna a todas las consultas y tramitar las quejas y denuncias que le formulen al comité. Recibir informes de los usuarios del respectivo servicio, acerca del funcionamiento de las entidades prestadoras de los servicios públicos objeto de su fiscalización, evaluarlos y promover ante estas y frente a las autoridades competentes las medidas correctivas. Es el representante del CDCS ante el municipio, las autoridades nacionales y las prestadoras que vigila el comité.	Ley 142 de 1994

✓ AUDITORIAS CIUDADANAS

Las Auditorías Ciudadanas son una ruta de navegación para que las comunidades beneficiarias de los proyectos hagan seguimiento a los proyectos de inversión financiados con regalías de manera autónoma, cualificada y sostenible, y que las instituciones responsables de garantizar y apoyar el control social coordinen de una mejor manera sus 5 cartilla Auditoría Ciudadana de la Contraloría Nacional responsabilidades y acciones para

favorecer el ejercicio de este derecho. Las autoridades nacionales, en lo que tiene que ver con dichos servicios públicos, y podrá ser removido en cualquier momento por el comité, por decisión mayoritaria de sus miembros.

El período de los vocales de control será de dos (2) años, pero podrán continuar en ejercicio de sus funciones hasta tanto no se realice nueva elección.

DEPENDENCIA	DURACIÓN	FUNCIONES	NORMA REGLAMENTARIA
AUDITORÍAS CIUDADANAS	Toda persona puede hacer parte de un Grupo Auditor Ciudadano y dejan de existir una vez se entreguen y evalúen los resultados del proyecto que sea vigilado	Efectuar control social a la ejecución (inversión) y puesta en marcha de los proyectos de financiados con recursos públicos. Las Auditorías Ciudadanas son una ruta de navegación para que las comunidades beneficiarias de los proyectos hagan seguimiento a los proyectos de inversión financiados con regalías de manera autónoma, cualificada y sostenible, y que las instituciones responsables de garantizar y apoyar el control social coordinen de una mejor manera sus responsabilidades y acciones para favorecer el ejercicio de este derecho.	Ley 1757 de 2015 Ley 142 de 1994

✓ VEEDURÍAS CIUDADANAS

En la ley 850 de 2003, se define veeduría ciudadana como el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas políticas judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como a las entidades públicas o privadas organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que, en forma total o parcial, se empleen recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la presente Ley.

Los representantes legales de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público deberán por iniciativa propia, u obligatoriamente a solicitud de un ciudadano o de una organización civil informar a los ciudadanos y a las organizaciones civiles a través de un medio de amplia difusión en el respectivo nivel territorial, para que ejerza la vigilancia correspondiente. Cuando se trate de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, este control se ejercerá de conformidad con lo preceptuado en la Ley 142 de 1994.

DEPENDENCIA	DURACIÓN	FUNCIONES	NORMA REGLAMENTARIA
Alcaldía Municipal	La duración de la veeduría está relacionada con el objeto por vigilar; así, esta debe durar como mínimo el mismo tiempo que el programa, proyecto u obra a la cual se le va a hacer control	Denunciar ante las autoridades competentes los hechos o actuaciones irregulares de los funcionarios públicos. Solicitar a las autoridades contratantes y demás autoridades concernientes, los informes, presupuestos, fichas técnicas y demás documentos que permitan conocer el cumplimiento de los respectivos programas, contratos o proyectos. Ejercer vigilancia sobre la gestión pública y la prestación de los servicios públicos	Ley 850 de 2003

✓ SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Cumplen con Fijar las políticas, objetivos y estrategias adecuadas para conseguir un dinámico y armónico crecimiento del Municipio mediante el estudio, formulación e implementación del Plan de Desarrollo y del Plan de Ordenamiento Territorial, y los instrumentos que los desarrollen o complementen. Así mismo, garantizar la correcta aplicación de las normas y reglamentos urbanos, rurales y demás disposiciones que se expidan relacionadas con el ordenamiento, crecimiento y desarrollo físico del área urbana y rural del Municipio.

Mantener permanente contacto con las diversas entidades del orden municipal, departamental, nacional y con la comunidad, con el fin de obtener la coordinación necesaria para emprender las políticas y estrategias encaminadas al desarrollo integral de la ciudad, y participar en la formulación y desarrollo del plan estratégico de la ciudad y su articulación e

integración regional, en cumplimiento y aplicación del Plan de Desarrollo y el Plan de Ordenamiento.

DEPENDENCIA	DURACIÓN	FUNCIONES	NORMA REGLAMENTARIA
Administración Municipal Alcaldía Municipal	Son de libre nombramiento, y tienen la misma duración que el alcalde	Definir planes, programas y prioridades para el desarrollo urbanístico de la ciudad mediante el Plan de Desarrollo, el Plan de Ordenamiento Territorial y otros instrumentos de planificación. Garantizar que los planes de acción y los planes sectoriales correspondan a la programación financiera y presupuestal.	Ley 1551 de 2012

✓ PERSONERÍAS MUNICIPALES 2

Las personerías son organismos de control y vigilancia de las respectivas entidades territoriales, que ejercen la función de Ministerio Público y que están encargadas de la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos en su jurisdicción, así como de ejercer el control disciplinario en el municipio, la guarda del interés público y de los principios del Estado Social de Derecho y de la promoción del control social de la gestión pública.

DEPENDENCIA	DURACIÓN	FUNCIONES	NORMA REGLAMENTARIA
Ministerio Público Bajo la dirección suprema del Procurador General de la Nación y las funciones del Ministerio Público	Son elegidos por el Concejo Municipal, previo concurso público de méritos realizado por la Procuraduría General de la Nación, por un periodo de 4 años	Promover la defensa y protección de los derechos de la comunidad, vigilar el cumplimiento de la constitución y demás normas nacionales, Intervenir en procesos civiles y penales, Defender el patrimonio público y los intereses colectivos interponiendo acciones judiciales, administrativas y/o acciones populares	Ley 1551 de 2012

✓ ASOJUNTAS

Es una organización social, cívica y comunitaria, de naturaleza solidaria, sin ánimo de lucro, de carácter privado, autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, compuesta por

² Consejo de estado boletín personerías municipales

los habitantes mayores de 14 años de un barrio, vereda o un territorio, que se organizan con el objetivo de solucionar los problemas más sentidos de su comunidad.

DEPENDENCIA	DURACIÓN	FUNCIONES	NORMA REGLAMENTARIA
JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL	Los organismos de acción comunal tendrán una duración indefinida, pero se disolverán y liquidarán por voluntad de sus afiliados o por mandato legal	aunar esfuerzos y r recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa.	Ley 743 de 2002 Ley 2166 de 2021

✓ EDILES

Los ediles son ciudadanos que residen o desempeñan alguna actividad profesional, industrial, comercial o laboral en una localidad y cuya labor es identificar los problemas o las necesidades por las cuales atraviesa su localidad, y así servir como canales para gestionar soluciones.

De este modo, en cada una de las comunas o corregimientos habrá una Junta Administradora Local (Jal), integrada por no menos de tres ni más de nueve miembros, elegidos por votación popular para periodos de cuatro años, que deberán coincidir con el periodo del alcalde y de los Concejos Municipales.

DEPENDENCIA	DURACIÓN	FUNCIONES	NORMA REGLAMENTARIA
Juntas Administradoras Locales	Son elegidos por voto popular, por un periodo de 4 años	Su labor es identificar los problemas o las necesidades por las cuales atraviesa su localidad, y así servir como canales para gestionar soluciones. Vigilar y controlar la prestación de los servicios públicos distritales y las inversiones que en ella se realicen con recursos públicos. Formular propuestas de inversiones ante las autoridades nacionales, departamentales y distritales.	Art 318 Constitución Nacional Art 42 Ley 1551 de 2012 Ley 2086 de 2021

✓ POLICÍA NACIONAL

Es un cuerpo armado de naturaleza civil, a cargo de la seguridad pública de la República de Colombia. El presidente de la República es el comandante supremo de la institución y ejerce su autoridad mediante el Ministro de Defensa y el director general de la Policía Nacional. Desde 1953 está adscrita al Ministerio de Defensa. Según la Constitución de 1991 en su artículo 218 cita que es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil. En 2021 la Policía Nacional está integrada por 157.820.

DEPENDENCIA	DURACIÓN	FUNCIONES	NORMA REGLAMENTARIA
Policía Nacional colombiana	Los policías son elegidos por la Policía nacional, previo concurso público de méritos y su duración de 20 a 25 años al servicio de esta institución	Prevenir situaciones y comportamientos que ponen en riesgo la convivencia. Promover los mecanismos alternativos de resolución de conflictos como vía de solución de desacuerdos o conflictos y propiciar el diálogo y los acuerdos en aras de la convivencia. Respetar y hacer respetar los derechos y las libertades que establecen la Constitución Política, las leyes, los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por el Estado colombiano	Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Policía

✓ CONCEJO MUNICIPAL

De conformidad con la norma constitucional, el Concejo Municipal es una corporación político-administrativa de carácter colegiado, la cual se elige popularmente para períodos de cuatro (4) años, integrado por no menos de 7, ni más de 21 miembros, de acuerdo con la población respectiva. Esta Corporación está facultada para ejercer el control político sobre la administración municipal, y sus miembros, los concejales, no tienen calidad de empleados públicos, razón por la cual no reciben salario sino honorarios por su asistencia a las sesiones respectivas.

DEPENDENCIA	DURACIÓN	FUNCIONES	NORMA REGLAMENTARIA
-------------	----------	-----------	---------------------

CONCEJO MUNICIPAL	Corporación político-administrativa elegida popularmente para períodos de cuatro (4) años, integrado por no menos de 7, ni más de 21 miembros	Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio. Reglamentar los usos del suelo y, dentro de los límites que fije la ley, vigilar y controlar las actividades relacionadas con la construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda. Dictar las normas necesarias para el control, la preservación y defensa del patrimonio ecológico y cultural del municipio.	Ley 136 de 1994
--------------------------	---	--	-----------------

Es importante destacar que la participación ciudadana en empresas de servicios públicos busca fomentar la colaboración activa de los ciudadanos y establecer canales efectivos de comunicación y retroalimentación entre ESSA y los usuarios.

MARCO NORMATIVO³

Constitución política de 1991

Desde la base de la constitución política de 1981, donde se desarrolla un concepto de democracia participativa, se contempla, la garantía de brindar espacios propicios para que los ciudadanos puedan participar activamente en el control ciudadano; algunos de los artículos más importantes de la constitución política en mención al ejercicio de participación ciudadana son:

Artículo 1: Colombia es un estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

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. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos

³ Diagnostico preliminar sobre Participación Ciudadana ESSA

y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 40: Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para hacer efectivo este derecho puede: 1. Elegir y ser elegido.

Tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares y otras formas de participación democrática. 3. Constituir partidos, movimientos y agrupaciones políticas sin limitación alguna; formar parte de ellos libremente y difundir sus ideas y programas. 4. Revocar el mandato de los elegidos en los casos y en la forma que establecen la Constitución y la ley. 5. Tener iniciativa en las corporaciones públicas. 6. Interponer acciones públicas en defensa de la Constitución y de la ley. 7. Acceder al desempeño de funciones y cargos públicos, salvo los colombianos, por nacimiento o por adopción, que tengan doble nacionalidad. La ley reglamentará esta excepción y determinará los casos a los cuales ha de aplicarse. Las autoridades garantizarán la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de la administración pública.

Artículo 79: Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

Artículo 103: Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales,

comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.

Artículo 270: La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Ley 142 de 1994

Artículo 5. Competencia de los Municipios en cuanto a la prestación de los Servicios públicos.

Artículo 5.2. Asegurar en los términos de esta Ley, la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las entidades que prestan los servicios públicos en el municipio.

Artículo 62. Organización. En desarrollo del artículo 369 de la Constitución Política de Colombia, en todos los municipios deberán existir "Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios" compuestos por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de uno (1) o más de los servicios públicos a los que se refiere esta ley, sin que por el ejercicio de sus funciones se causen honorarios. La iniciativa para la conformación de los comités corresponde a los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales.

Artículo 63. Funciones. Con el fin de asegurar la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las empresas de servicios públicos domiciliarios, los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios ejercerán las funciones especiales determinadas en la norma.

Artículo 64. Funciones del "Vocal de Control". Los vocales de los comités cumplirán las funciones determinadas en la norma.

Artículo 65. Las Autoridades y la Participación de los Usuarios. Para la adecuada instrumentación de la participación ciudadana corresponde a las autoridades:

Artículo 65.1. Las autoridades municipales deberán realizar una labor amplia y continua de concertación con la comunidad para implantar los elementos básicos de las funciones de los comités y capacitarlos y asesorarlos permanentemente en su operación.

Artículo 65.2. Los departamentos tendrán a su cargo la promoción y coordinación del sistema de participación, mediante una acción extensiva a todo su territorio. En coordinación con los municipios y la Superintendencia, deberán asegurar la capacitación de los vocales dotándolos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo y contar con la información necesaria para representar a los comités.

Artículo, 65.3. La Superintendencia tendrá a su cargo el diseño y la puesta en funcionamiento de un sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los COMITÉS de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios. Deberá proporcionar a las autoridades territoriales, el apoyo técnico necesario, la tecnología, la capacitación, la orientación y los elementos de difusión necesarios para la promoción de la participación de la comunidad.

Artículo 65. Funciones en Relación con la Participación de los Usuarios. La Superintendencia tendrá, además de las anteriores, las siguientes funciones para apoyar la participación de los usuarios

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. En su **capítulo 8** “Democratización y Control social de la Administración Pública”.

Ley 850 de 2003:

Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Ley 1753 de 2015: Establece el Plan Nacional de Desarrollo y regula la participación ciudadana en su formulación, seguimiento y evaluación

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.

Ley 1712 de 2014:

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 152 de 1994: Establece el régimen municipal y regula la participación ciudadana en el ámbito local. Reconoce la existencia de los consejos municipales de desarrollo y promueve la participación de los ciudadanos en la gestión pública a nivel municipal.

Ley 1757 de 2015:

Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática

Ley 1551 de 2012:

Plan de acción de Participación Ciudadana



Establece el régimen de los municipios y distritos especiales. Reconoce la participación ciudadana en la gestión pública local y establece mecanismos de participación como las consultas populares y los presupuestos participativos.

Ley 1955 de 2019:

Regula la participación ciudadana en la elaboración, seguimiento y evaluación de los planes de desarrollo territorial. Establece mecanismos como la audiencia pública y la rendición de cuentas

Decreto 2623 de 2009:

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 270 de 2017:

Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

CONPES 3649 de 2010:

Por medio del cual se da la Política Nacional de Servicio al ciudadano.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ESSA

ESSA como filial del Grupo EPM tiene consigo el propósito de “Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor” este propósito moviliza la estrategia y marca la ruta como organización, permitiendo orientar decisiones de nivel empresarial, en concordancia con ello se relacionan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) los cuales son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Para la temática de Participación Ciudadana se evidencia que el ODS número 16 tiene las características que se pueden enlazar y empalmar para así contribuir al buen desarrollo en las prácticas de sostenibilidad, este Objetivo es cual se enfoca en Paz, Justicia e Instituciones Sólidas



Ahora bien, desde ESSA como una empresa reconocida en el sector de los servicios públicos domiciliarios, ha realizado diferentes acciones que un primer panorama de cómo se abarca la temática con los diferentes grupos de interés, siendo así, a partir de allí se busca desarrollar el presente plan de acción. Es importante tener en cuenta los diferentes hallazgos y la experiencia que se da gracias desarrollo e involucramiento de diversos actores que mejoren los escenarios en los que ESSA se ve involucrado como empresa importante del sector.

Asimismo, es importante tener presente el trabajo preliminar realizado para el apalancamiento en las temáticas de Participación Ciudadana y reconocimiento del territorio en la compañía, es por eso que se desarrolla un diagnóstico preliminar en

Comentado [LC1]: Revisar y mejorar redacción

la zona de Magdalena Medio que nos permite dar un primer vistazo hacia la percepción de la prestación del servicio en este territorio.

DIAGNOSTICO PRELIMINAR ZONA MAGDALENA MEDIO (2019)

En ESSA se cuenta con un antecedente importante en el tema de participación ciudadana, realizando el diagnóstico preliminar que se ejecutó sobre el 2019, dándonos una mirada de cómo se estaba percibiendo la Participación Ciudadana, la reputación de ESSA a nivel de actores sociales de importancia, aspectos a mejorar, esto evidenciando el interés a desarrollar la temática a nivel de empresa.

Se desarrolla un diagnóstico preliminar que arroja los principales indicadores de la percepción de la Participación Ciudadana del grupo de interés comunidad, en relación con el actuar de ESSA, y con el propósito de formular una propuesta del “Plan de Participación Ciudadana de ESSA” Se desarrolló con una metodología de diagnóstico participativo, y un modelo empático que busca la comprensión de las expectativas, pensamientos, decisiones, y percepciones de las personas.

En el análisis de los resultados se desarrolla con el cruce de las variables identificadas en el mapa empático, organizando unas líneas de mayor puntaje, sobre las posturas más comunes mencionadas en los ejercicios prácticos y dentro de la identificación de los actores sociales participantes; además de estas preguntas se formulan dos bloques finales que se refieren a los esfuerzos y los resultados, según las respuestas del ejercicio. Para esto se genera una matriz que permite condensar la información explícita sobre el tema base de la consulta “Participación Ciudadana”:

Comentado [LC2]: Enlazar este título, queda suelto y descoordinado con lo anterior. Es algo que pasa seguido en el documento porfa revisar y ajustar

Se resalta la siguiente información como resultado de este ejercicio con nuestros actores involucrados: |

Comentado [LC3]: Aplica comentario anterior

¿Qué pienso?

1. Falta sentido de organización en las comunidades
2. Algunos liderazgos son efímeros, politiqueros y circunstanciales
3. No hay formación en cultura y participación ciudadana
4. El control social es un derecho

¿Qué siento?

5. Faltan garantías del Estado para ejercer el derecho a la participación
6. Los espacios que ofrece la electrificadora para la participación de los líderes, no son suficientes ni incluyentes
7. Faltan mejores espacios de socialización de los proyectos y las actividades que realiza ESSA
8. La inclusión social y la participación de las empresas en donde ejecutan sus obras, se debe ver reflejada en beneficio de las comunidades y no solo de las empresas y sus funciones

¿Qué veo?

9. Lejanía entre los usuarios y la empresa
10. Falta de criterio de los usuarios a la hora de organizarse y hacer uso de la participación
11. No existen espacios verdaderos de participación ciudadana en las empresas de servicios públicos

12. Usuarios que no conocen sus derechos y deberes

13. Falta de oportunidades laborales en los proyectos

¿Qué digo?

14. Las cosas con las que no estoy de acuerdo, pero también las cosas buenas y de resaltar

15. Lo que transmite la comunidad que represento ante las entidades competentes

16. Las opiniones que tengo sobre un tema, proyecto, situación

17. Los aportes que sirvan para mejorar y hacer las cosas bien

¿Qué hago?

18. Las cosas acordes a mis pensamientos e ideales

19. Procuero hacer lo correcto

20. Trabajar, estar en familia, servir a las comunidades que represento

21. Actuar por el bien común

22. Participar en actividades de interés colectivo que mejoren la calidad de vida

¿Qué escucho?

23. Necesidades básicas insatisfechas en la región

24. Falta de espacios reales de opinión y que sean tenidas en cuenta para el cambio en las políticas públicas

25. ESSA es del Grupo EPM y no de Santander, por eso no invierte en sus comunidades

26. Las empresas se deben a sus clientes y no al contrario

27. Hace falta formación a los clientes en temas de servicios públicos

28. Falta socialización de los proyectos en las comunidades.

Cuando se habla de Participación Ciudadana, se debe tener presente la opinión, de cada uno de los actores involucrados, validando y construyendo diferentes escenarios que conlleven a la mejoría constante.

ESSA al ser una empresa prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios, busca, en primero lugar mantener informados a todas las personas de la comunidad, entablar una relación gana – gana con los usuarios, y estar atentos al mejoramiento constante de diferentes situaciones de riesgo que se puedan presentar.

ACCIONES QUE SE REALIZAN CONPARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ESSA

Desde Electrificadora de Santander SA, es una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, el cual a nivel de Colombia brinda para el sector de la energía, su operación en el territorio Santandereano mayoritariamente, cuenta con una regulación ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, y bajo diferentes normativas como la constitución política y ley142 de 1994, que nos direcciona a ser una empresa abierta, transparente, de responsabilidad que facilita la buena participación entre los grupos comunidad y ESSA, Así bien es importante que las empresas prestadoras de servicios públicos como ESSA y los grupos poblacionales se vinculen de manera coordinada, buscando así una mejor prestación del servicio, desde cualquier perspectiva que pueda verse

Es de gran importancia contar con una participación confiable que permita la buena comunicación de los clientes y usuarios con la compañía a través de diferentes mecanismos y acciones que estos puedan desarrollar en su cotidianidad, asimismo

Plan de acción de Participación Ciudadana



es de importancia tener en cuenta las acciones que ya se han desarrollado por los Grupos de Interés en la temática de Participación Ciudadana, y como es una herramienta de apoyo a la ejecución de los programas, proyectos y operaciones.

Comentado [LC4]: Redacción confusa, mejorar.

Un momento importante que se desarrolla a nivel de participación ciudadana es la rendición de cuentas, buscando, en primera medida tener una cercanía con los usuarios, esa etapa de interlocución y encuentro con diferentes grupos de interés, el cual se programa una vez al año, da respuesta e informa toda la gestión que realiza la compañía, es una charla bidireccional que sostiene nuestro gerencie con todos los grupos de interés de ESSA.

En el portal WEB se tiene un espacio a través del siguiente link <https://www.essa.com.co/site/participacion-ciudadana> ha puesto a disposición de la ciudadanía interesada en conocer la información relacionada con la Empresa y su gestión. Así mismo, las políticas, proyectos, trámites y servicios, además permitiendo la interacción de los usuarios a través de las líneas y canales de atención puestos a la ciudadanía.

Comentado [LC5]: Esto es repetitivo con lo que está líneas arriba, validar y organizar

Es importante tener en cuenta que a través de la mecánica de la Participación Ciudadana tiene como objetivo el mejoramiento de estas buenas prácticas para un win to win de las partes involucradas, ESSA es una empresa con un alto nivel de responsabilidad, que busca siempre dar un servicio con categoría en los índices de calidad, especialmente con el relacionamiento que se tienen con los diferentes grupos de interés.

Comentado [LC6]: Mejorar redacción y clarificar ideas

Asimismo se pueden realizar las siguientes acciones que se han venido desarrollando desde ESSA para un apoyo constante a los mecanismos de Participación Ciudadana, estas actividades son;

✓ REUNIONES Y TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN

Estos son los diferentes espacios creados de manera primaria que brinda una participación activa con la comunidad, buscando tener principalmente un temario de interés con los clientes sobre las diferentes acciones que se proyecten en el desarrollo de las necesidades, el cual es fundamental enfatizar, explicar o concertar posibles actividades y compromisos a futuro con la comunidad.

Estas pueden darse de diferente manera, de manera formal, informal, en espacios abiertos, cerrados, con líderes comunitarios o la comunidad en general.

✓ MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN

Establecer canales de comunicación efectivos para que los usuarios puedan presentar quejas, sugerencias o consultas sobre el servicio. Esto puede incluir líneas telefónicas de atención al cliente, correos electrónicos, formularios en línea o plataformas digitales donde los ciudadanos puedan enviar sus comentarios y recibir respuestas oportunas.

✓ RENDICIÓN DE CUENTAS

Es la etapa de interlocución y encuentro activo con los diferentes grupos de interés, el cual desde ESSA se programa una vez cada año, dando respuesta a toda la gestión que se realiza desde la compañía, Esto, con el objetivo de detallar cómo se han utilizado los recursos, no solamente monetarios sino de operación previamente

Comentado [LC7]: Numerar o poner viñetas, dar mayor orden al documento

Comentado [LC8]: Redacción muy básica, complementar y mejorar.

asignados. Se detalla mediante documentos y reuniones oficiales la forma en la que un presupuesto se ha gastado o invertido. Es importante mencionar que este espacio se da desde cada grupo de interés esto para darle un mejor enfoque a la información presentada a cada grupo de interés.

✓ ATENCIÓN INTEGRAL DEL EQUIPO DE GESTIÓN SOCIAL EN TERRITORIO.

Constituye un espacio de encuentro y reunión con la ciudadanía, donde los profesionales de Gestión Social, reciben, y brindan un direccionamiento de manera personal de todas las inquietudes sobre el desarrollo de los programas, proyectos y operación de ESSA, buscando así mitigar o prevenir los impactos negativos que se producen desde la desinformación.

✓ PORTAL WEB ESSA

Es el espacio que ESSA ha puesto a disposición de la ciudadanía interesada en conocer la información relacionada con la Empresa y su gestión. Así mismo, las políticas, proyectos, trámites y servicios, además permitiendo la interacción de los usuarios a través de las líneas y canales de atención puestos a la ciudadanía, para esa es www.essa.com.co

✓ ENCUENTROS INTERINSTITUCIONALES

Encuentros, reuniones y alianzas con diferentes entidades de carácter público y privado, teniendo como propósito implementar estrategias de apoyo y alternativas para dar soluciones oportunas a las problemáticas plasmadas por la comunidad en cada uno de los programas, proyectos y operaciones

Comentado [LC9]: Redacción muy básica, complementar y mejorar.

Comentado [LC10]: Redacción muy básica, complementar y mejorar.

Asimismo, se hace referencia a la coordinación de actores, e interacción de instituciones a través de mecanismos de acción conjunta en torno a proyectos comunes con la prestación del servicio de la energía como SPD.

✓ **LÍNEAS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Las líneas o canales de atención son espacios en que los que Clientes y Usuarios tienen la opción de comunicarse de manera ágil y sencilla, buscando el tramitar de manera óptima las dudas o acciones que tengan con ESSA, por ejemplo, comunicación de un reporte o daño desde la línea 115, petición, queja, o reclamo en nuestro portal web o aplicativo movil. Esta información busca plantear una accesibilidad y facilidad que brinde una mayor cercanía entre los Clientes y Usuarios y ESSA.



✓ **Veedurías ciudadanas:**

Promover la formación de veedurías ciudadanas, que son grupos de ciudadanos organizados para vigilar y revisar el funcionamiento de la empresa de servicios públicos. Las veedurías pueden verificar el cumplimiento de las normas, la

Comentado [LC11]: Este es un título, porque va en minúscula, dar orden al documento.

Comentado [LC12R11]: y revisar redacción

calidad del servicio y el uso adecuado de los recursos, brindando una perspectiva crítica y constructiva.

LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ESSA

El Plan de Acción de Participación Ciudadana en ESSA contiene 3 líneas de acción para el desarrollo:

1 LÍNEA DE ACCIÓN: DINÁMICA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS⁴

Para esta línea de acción se definen las siguientes actividades

A. Diagnóstico Social “La Participación Ciudadana en el área de influencia de ESSA”.

Esta tiene como fin, diseñar e implementar la herramienta de “Diagnóstico Social” en la temática de Participación Ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios estas son aplicadas en las Zonas de Influencia Directa de operación en ESSA, las cuales están divididas en; Zona Metropolitana, Magdalena Medio y Sur, cuyo objetivo principal de la actividad es poder obtener y analizar, distinta información de interés para el desarrollo de los proyectos ESSA desde los diferentes enfoques como; social, económico, político, demográfico, y de desarrollo, para ello se tiene la siguiente estructura para llevar a cabo el diagnóstico social en Participación Ciudadana de cada zona.

- ✓ Definición del alcance: Determinar el ámbito geográfico y temático del diagnóstico, especificando la comunidad o grupo objetivo de estudio, con

Comentado [LC13]: Dar la importancia en orden y estructura, ya que es la base de este plan.

Comentado [LC14R13]: Dar estructura y orden

⁴ SPD: Servicios Públicos Domiciliarios

enfoque de Participación Ciudadana en Servicios Públicos de la prestación de servicio de energía.

- ✓ **Recopilación de información:** Realizar un desarrollo de diferentes instrumentos de recolección de información primaria y una revisión exhaustiva de fuentes secundarias, como informes, estudios, encuestas o documentos relacionados con la participación ciudadana en el área de interés. Estos pueden incluir datos demográficos, características socioeconómicas, estudios de opinión, informes de proyectos y legislación relevante.
- ✓ **Identificación de actores clave:** Identificar a los actores clave en el ámbito de la participación ciudadana, como organizaciones de la sociedad civil, entidades gubernamentales, líderes comunitarios, instituciones educativas y otras partes interesadas. Es recomendable realizar entrevistas o grupos de discusión con estos actores para recopilar sus perspectivas, experiencias y desafíos en relación con la participación ciudadana.
- ✓ **Análisis de alertas y/o desafíos en el desarrollo de la Participación Ciudadana:** Identificar y analizar las barreras y desafíos que obstaculizan la participación ciudadana efectiva en el área de interés de ESSA. Esto puede incluir la falta de información, la desigualdad de acceso, la falta de capacitación, la falta de confianza en las instituciones o la falta de canales formales para la participación.
- ✓ **Identificación de buenas prácticas desarrolladas por ESSA:** Examinar las experiencias exitosas de participación ciudadana en el área de interés de

ESSA, lecciones aprendidas y enfoques innovadores que podrían ser aplicables en el contexto.

- ✓ Evaluación de recursos y capacidades: Evalúa los recursos y capacidades disponibles para fomentar la participación ciudadana, tanto a nivel institucional como comunitario. Esto incluye evaluar la disponibilidad de financiamiento, personal capacitado, infraestructura, tecnología y otros recursos necesarios para promover la participación ciudadana de manera efectiva.
- ✓ Identificación de oportunidades: Identifica las oportunidades potenciales para fortalecer y mejorar la participación ciudadana en el área de estudio. Esto puede incluir la identificación de nuevas iniciativas, la creación de alianzas estratégicas, el fortalecimiento de capacidades, la mejora de la transparencia y el acceso a la información, y la promoción de la participación inclusiva.
- ✓ Elaboración de recomendaciones: Con base en el análisis realizado, formula recomendaciones concretas y realistas para mejorar la participación ciudadana en el área de estudio. Estas recomendaciones deben ser específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un marco de tiempo adecuado. Además, deben tener en cuenta las características y necesidades de la comunidad o contexto en particular.

B. Promover espacios que fomentan la dinámica para la Participación Ciudadana en los Servicios Públicos Domiciliarios.

Las empresas de servicio público están encaminadas al desarrollo comunitario en su región, es por ello que desde Electrificadora de Santander se busca fortalecer

Plan de acción de Participación Ciudadana



los diferentes espacios que tienen como protagonista el Grupo de Interés Comunidad, dando así espacios de interacción constante, sensación de transparencia y respuestas oportunas y eficientes en la información, asimismo, aporta en la investigación diagnóstica que se desarrolla en el área de influencia en ESSA.

Es por ello por lo que para la debida promoción de los espacios de Participación Ciudadana en ESSA se proyecta la implementación y continuidad de las siguientes actividades:

- ✓ Canales de comunicación variados: ESSA ha puesto en operación diferentes canales de comunicación para que los clientes y usuarios puedan interactuar con la empresa de manera cómoda y accesible. Estos pueden incluir atención telefónica, correo electrónico, redes sociales, chat en línea y un sitio web informativo y fácil de navegar, es importante el conocimiento, la socialización y el uso adecuado para brindar una experiencia de alta calidad a los usuarios.
- ✓ Espacios de participación de carácter presencial o virtual que permitan a los usuarios interactuar con la empresa y sus diferentes áreas, esto con el fin de expresar sus inquietudes, sugerencias y reclamos, asimismo recibir sus respuestas oportunas, estos espacios pueden incluir foros comunitarios, encuestas de satisfacción, reuniones informativas, sesiones de consulta y canales de retroalimentación directa.
- ✓ Alianzas con organizaciones y entes comunitarios para fortalecer los canales de interacción y facilitar la comunicación con la comunidad. Esto puede incluir

la participación conjunta en eventos comunitarios, programas de educación y proyectos de mejora y satisfacción en el servicio.

Es importante contemplar de manera holística el entorno que abarca ESSA, permitiendo así que se pueda dar un desarrollo del Plan de Acción de Participación Ciudadana, desde la mirada del diagnóstico social, que abarca diferentes perspectivas y plantea un análisis integral de la situación presentada en cada una de la población, hasta el fortalecimiento de los espacios en pro a la Participación ciudadana, por ello, se fomenta y realiza espacios de sinergia con los diferentes actores que componen los Servicios Públicos Domiciliarios, abarcando así espacios de dialogo y construcción en pro del mejoramiento del servicio, permitiendo compartir y adquirir conocimientos de interés.

2 LÍNEA DE ACCIÓN: FORMACIÓN EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para esta línea de acción se definen las siguientes actividades:

A. Formación y sensibilización en Participación Ciudadana con enfoque de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es importante desarrollar estrategias de formación y concientización a las comunidades pertenecientes al área de influencia de ESSA, ejecutando acciones con temas como, el uso responsable de la energía, la eficiencia energética, el impacto socioambiental, la importancia de la participación activa en acciones que buscan mejorar la calidad del servicio, líneas de contacto transparente, entre otras, con el fin de impulsar programas de educación y capacitación que implementen un temas como, derechos y deberes en relación con los servicios públicos domiciliarios,

talleres para el conocimiento esencial del servicio de la energía en los SPD, charlas informativas, materiales educativos y guías prácticas para el uso responsable de los servicios, esta información debe ser inclusiva, accesible y orientada a empoderar a los ciudadanos para que puedan involucrarse de manera efectiva en las temáticas relacionadas con la prestación del servicio, algunos temas de interés pueden ser:

- ✓ Conocimiento general del servicio de energía: Brindar información sobre el funcionamiento del servicio de energía, permitiendo que los ciudadanos comprendan mejor el contexto en el que se desenvuelve el servicio.
- ✓ Marco legal y normativo: Familiarizar a los ciudadanos con las leyes, y normativas relacionadas con el servicio de energía y la Participación Ciudadana. Esto les permitirá entender sus derechos y deberes como usuarios, así como los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la ley.
- ✓ Capacitación en participación ciudadana: ofreciendo desarrollo en técnicas de comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos y liderazgo. Estas habilidades ayudarán a los ciudadanos a expresar sus opiniones de manera constructiva, colaborar con ESSA y otros actores relevantes del sector.
- ✓ Programas de educación y concienciación: Desarrollar programas de educación y concienciación dirigidos a los usuarios para promover el uso responsable y eficiente de los servicios públicos. Esto puede incluir campañas de sensibilización sobre el ahorro de energía, el consumo

responsable de agua u otras prácticas sostenibles, así como la entrega de materiales educativos y la realización de charlas informativas.

Es fundamental que la formación en participación ciudadana sea continua y se adapte a las necesidades y características de los diferentes grupos de ciudadanos. Además, se debe asegurar que la formación sea impartida por profesionales capacitados y en un lenguaje accesible, promoviendo la inclusión y la participación de todos los ciudadanos.

B. Semillero de Participación Ciudadana ESSA.

Ligado a la formación y sensibilización en los temas de PC⁵ se busca implementar el Semillero de Participación Ciudadana en ESSA, bajo una estrategia que brinde la identificación y el relacionamiento con los diferentes actores sociales, organizaciones, grupos, líderes y demás actores partícipes de valor para la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía, es importante desarrollar componentes conceptuales y aplicables con el objetivo del mejoramiento constante de la prestación del servicio de energía, estos grupos de análisis pretenden fomentar la investigación en temas relacionados con la participación ciudadana en servicios públicos, promover una cultura participativa en el ámbito de planificación y gestión.

En este apartado es importante promover una cultura participativa en el ámbito de los servicios públicos, enfocado en la prestación del servicio de energía, tanto entre los participantes del semillero como en sus entornos más amplios. Esto implica

⁵ Participación Ciudadana

difundir y compartir experiencias de participación exitosas, crear espacios de diálogo y promover la participación en las temáticas relacionadas con los servicios públicos.

Asimismo, el semillero de servicios públicos en participación ciudadana busca proporcionar a los participantes los conocimientos, habilidades y experiencias necesarias para que se conviertan en agentes de cambio en el ámbito de los servicios públicos, promoviendo la participación ciudadana efectiva y la mejora de los servicios

3 LÍNEA DE ACCIÓN: ESSA LIDERA BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para esta línea de acción se definen las siguientes actividades:

A. MESSA de los Servicios Públicos Domiciliarios.

La MESSA de los SPD se enfoca en el desarrollo, documentación e implementación de las acciones que estén dirigidas hacia la investigación, conversación y planeación permitiendo así un mejoramiento continuo del accionar para las buenas prácticas en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, enfocados en la prestación del servicio de energía, para ello es importante tener en cuenta los actores, como empresas del sector, entidades de control, entre otros, promoviendo investigación hacia buenas prácticas nacionales e internacionales en la prestación de servicios públicos domiciliarios y su impacto en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, balance de la efectividad en mecanismos de atención al cliente, incluyendo canales de comunicación, tiempos de respuesta y resolución de problemas, con el fin de proponer mejoras para optimizar esta área, adicional

incentivar la promoción y desarrollo de estrategias de eficiencia energética y uso responsable de los recursos, promoviendo la concienciación y la adopción de prácticas sostenibles por parte de los usuarios, recopilando así identificación de acciones de mejora, y fortalecimiento de la participación ciudadana.

B. Fortalecimiento de los diferentes canales de interacción que se tienen con el Cliente y Usuario en ESSA.

En el desarrollo de estrategias para una comunicación e interacción asertiva con nuestros Grupos de Interes ESSA implementa acciones importantes como, un buzón de Participación Ciudadana, espacios de interacción en el portal web empresarial, procesos de rendición de cuentas asequibles y de interés, correo de participación ciudadana, estos enfocados en el desarrollo y conservación de esas buenas prácticas que se dan a nivel de la organización, permitiendo:

- ✓ Minimización de situaciones problemas a nivel comunitario: Realizando acciones de monitoreo y prevención ante posible materialización de riesgos
- ✓ Analizar y Desarrollar acciones para obtener resultados en los procesos con un mayor valor.
- ✓ Diálogo y retroalimentación: Fomentar un diálogo abierto y constructivo entre la empresa de servicios públicos de energía y la comunidad. Estableciendo canales de retroalimentación para que los ciudadanos puedan expresar sus comentarios y recibir respuestas.
- ✓ Colaboración y trabajo en red: Fomentar la colaboración y el trabajo en red entre la empresa de servicios públicos de energía, la comunidad y otros

Comentado [LC15]: Mejorar redacción y clarificar ideas y organizar, está todo amontonado

Plan de acción de Participación Ciudadana



actores relevantes. Esto permite aprovechar el conocimiento y los recursos disponibles, promoviendo soluciones conjuntas y enfoques innovadores.

- ✓ Evaluación y mejora continua: Evaluar regularmente los procesos de participación ciudadana y realizar ajustes según sea necesario.
- ✓ Reconocimiento y valoración: Reconocer y valorar la contribución de los ciudadanos y grupos de interés que participan activamente en los procesos de participación ciudadana. Esto fortalece la confianza y el compromiso de la comunidad en la gestión de los servicios públicos de energía