TABLA DE APROBACIÓN		
ELABORÓ	**REVISÓ**	**APROBÓ**
PAOLA ANDREA NEIRA DUARTE Firmado digitalmente por PAOLA ANDREA NEIRA DUARTE **Paola Andrea Neira Duarte** Gerente Grupo Servicios Administrativos.	**Juan Guillermo Ortiz Juliao** Subgerente Administrativo **Elkin Jose Bechara Velásquez** Subgerente de Desarrollo de Proyectos Firmado digitalmente por JULIAN DAVID RUEDA ACEVEDO **Julian David Rueda Acevedo** Subgerente de Estructuración de proyectos ELLA VANESSA MENDOZA ARIZA Firmado digitalmente por ELLA VANESSA MENDOZA ARIZA Fecha: 2022.10.03 19:23:35 -05'00' **Ella Vanessa Mendoza Ariza** Gerente Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos	LINA MARIA BARRERA RUEDA Firmado digitalmente por LINA MARIA BARRERA RUEDA Fecha: 2022.10.13 16:18:04 -05'00' **Lina Maria Barrera Rueda** Gerente General
REVISIÓN METODOLÓGICA		
Argemiro Unibio Avila Gerente Grupo Desarrollo Organizacional		

CPGA

CONTROL DE MODIFICACIONES			
VERSIÓN	**FECHA**	**CAMBIO REALIZADO**	**SOLICITADO POR**
01	2022-10-23	Traslado del documento por creación del proceso Relacionamiento con el ciudadano, generando nuevo código, versión y fecha de vigencia, por lo anterior, se modifica el código M-AD-02 versión 01 con ultima vigencia de 27 de diciembre de 2020 a M-RC-02 versión 01. Así mismo, se modifica la estructura del manual, se actualiza la normatividad y documentos asociados, se cita la fuente de las definiciones, se eliminan los deberes, los canales de participación, y la participación en los OCAD como instancia de participación ciudadana, se incluyen niveles de participación, se actualizan las instancias de participación Ciudadana, y se incluye el numeral 6 Articulación con otras políticas.	Gerente Grupo Servicios Administrativos

ÍNDICE

1. OBJETIVO 4
2. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS ASOCIADOS 4
3. DEFINICIONES 4
4. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 6
   4.1 Transparencia Activa 7
   4.2 Trasparencia pasiva 7
   4.3 Participación en la toma de decisiones 8
   4.4 Veeduría Ciudadana 8
5. INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. 9
   5.1 Instancias de participación ciudadana 9
   5.2 Metodología 10
6. ARTICULACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS 14

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para fortalecer y divulgar las herramientas dispuestas por la EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL – ENTerritorio, para que la ciudadanía ejerza una participación ciudadana activa, que incida en las decisiones referentes a asuntos de interés general.

2. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Constitución Política de Colombia. Artículo 2º
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- 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
- Ley 850 de 2003 "*Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".*
- Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".*
- 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 1757 de 2015 Art. 2.-De la política pública de participación democrática.
- CONPES 167 de 2013, Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA).
- Manual de Servicio al ciudadano M-RC-01.
- Procedimiento P-RC-01 – Seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.
- Procedimiento P-GG-07 *Auditorias visibles*.
- Guía Veedurías Ciudadanas – Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2022 – Enterritorio.

3. DEFINICIONES

Auditoría Visible: Herramienta de control social y participación ciudadana, que permite a la ciudadanía el seguimiento a la ejecución de los proyectos en tiempo real, en tres momentos específicos; inicio, seguimiento y entrega.

Autoridad: En materia pública es aquel atributo que tiene una persona, la cual desarrolla una actividad en virtud de un cargo u oficio como servidor público o colaborador.

Canales de comunicación: Son los canales de comunicación dispuestos por la Entidad para la radicación de todas las comunicaciones oficiales, incluidas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones – PQRDSF.

Ciudadano: persona miembro de la sociedad que asume derechos y deberes para con ella.

Consulta: Es la modalidad del derecho de petición que se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones[1].
Control social: Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través

[1] Departamento Administrativo de la Función Pública. Concepto 187371 de 2021. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=165466#:~:text=DERECHO%20DE%20PETICI%C3%93N&text=Mientras%20dure%20la%20Emergencia%20Sanitaria,que%20ahora%20tienen%2035%20d%C3%ADas.

de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados[2].

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de la Entidad, de una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades[3].

Enfoque diferencial: Principio que reconoce que hay poblaciones con características particulares, teniendo en cuenta su edad, género, orientación sexual, grupo étnico, situación de discapacidad y personas en situación de vulnerabilidad, entre otras[4].

Grupos étnicos: Los grupos étnicos son pueblos con características políticas, económicas y culturales propias, que se distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido y preservado su identidad e historia a lo largo del tiempo, como sujetos colectivos. A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, las comunidades negras o afrocolombianas, las poblaciones palanqueras y raizales y los pueblos Rrom o gitanos[5].

Grupos de interés: Son personas y organizaciones interesadas e involucradas con la Entidad[6].

Grupos de valor: Pertenecen al subconjunto de grupo de interés, correspondiente a aquellos actores que son clientes, usuarios o destinatarios de los productos, trámites o servicios que genera la Entidad[7].

Grupos minoritarios: Población que, visto el número de representantes que existe en una sociedad determinada, tiene menos opciones de expresar sus necesidades. Este grupo se conforma por grupos étnicos, población en situación de vulnerabilidad, personas en condición de discapacidad y LGTBIQ[8].

Incidencia Ciudadana: Son las actividades desarrolladas por la ciudadanía para influir en lo público, realizando control social y formulando políticas, planes, programas y proyectos públicos.

Instancia de Participación: punto de encuentro entre la administración pública y la ciudadanía en donde a través de procesos de dialogo, deliberación y concertación, se determinan acciones en procura del bienestar general[9].

Identidad de género: Se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado[10].

---

[2] Congreso de Colombia (julio 6 de 2015). Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Art. 60

[3] Departamento Administrativo de la Función Pública (enero 30 de 2017). Resolución 54 de enero de 2017, Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública. Artículo 3º.

[4] Congreso de Colombia (junio 10 de 2011). Ley 1448 de 2011, Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Artículo 13

[5] Portal Web Ministerio de Salud y Protección Social.

[6] Función Pública. Portal web: https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/caja-de-herramientas.

[7] Ministerio de Justicia. Manual de Servicio al Ciudadano.

[8] Portal Web UNHCR – ACNUR (La agencia de la ONU para los refugiados). https://www.acnur.org/grupos-minoritarios.html

[9] Portal Web www.participacionbogota.gov.co - https://www.participacionbogota.gov.co/instancias-de-participacion.

[10] Ministerio de Salud y Protección Social- Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos.

Mecanismos de participación: son las herramientas o acciones que permiten la participación ciudadana en las decisiones o situaciones de hecho creadas por actos u omisiones de la administración, estos son de origen popular, gubernamental o legal, según sean promovidos o presentados ante la Entidad.

Parte interesada: Cualquier individuo, grupo u organización, interesada en la toma de decisiones de la Entidad, o se vea afectado por las mismas, y requiere alguna respuesta

Participación Ciudadana: La participación ciudadana consiste en involucrar de manera activa a la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones públicas, garantizando a las personas que se reconozca su derecho de participar en políticas, planes, programas, proyectos y acciones, permitiendo el control social, el dialogo, el acceso a la información y la mejora continua[11].

Personas en situación de vulnerabilidad: Se consideran personas en situación de vulnerabilidad las víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar una solicitud ante la Entidad, por ejemplo, el reconocimiento de un derecho, una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitud de información, consultas, requerimiento de copias de documentos, entre otros[12].

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones[13].

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio, la falta de atención de una solicitud[14].

Sugerencia: cuando un ciudadano presenta un consejo o propuesta que se formula generalmente para el mejoramiento de los servicios de la Entidad[15].

Veeduría ciudadana: Mecanismo democrático en el que los ciudadanos ejercen vigilancia sobre la gestión pública, respecto a autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas, órganos de control, organizaciones no gubernamentales encargadas de la ejecución de programas, proyectos o servicios públicos[16].

4. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En los diferentes niveles de participación 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.

---

[11] Portales web de Ministerio de Justicia - Chile y Cancillería Colombiana.

[12] Congreso de Colombia (junio 30 de 2015). Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 13º.

[13] Departamento Nacional de Planeación. Portal Web "definiciones" DNP.

[14] Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Portal Web "Atención al ciudadano" Minhacienda.

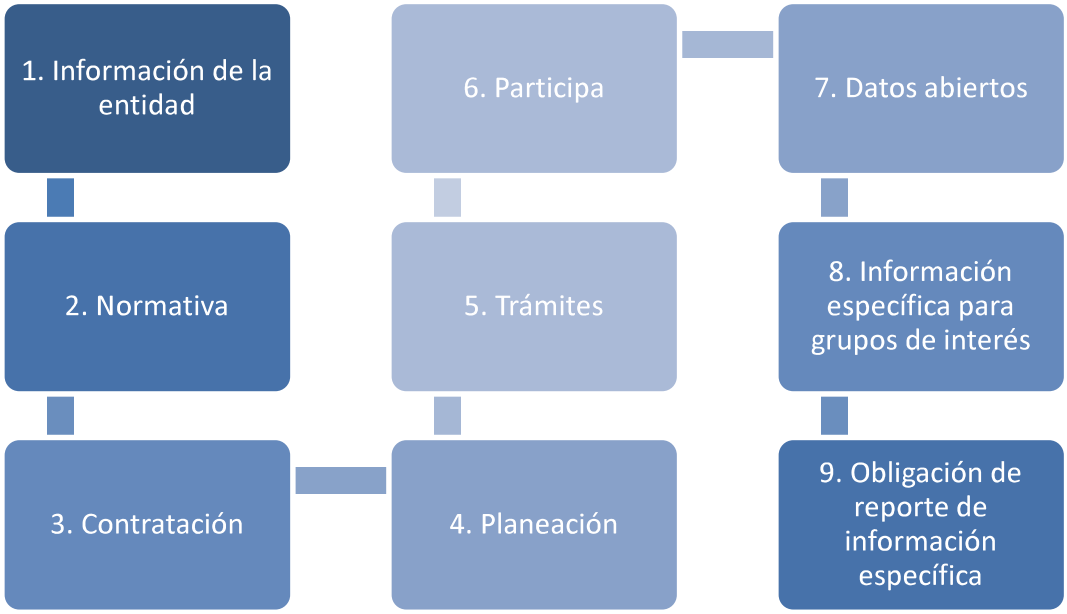
[15] Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Portal Web "Atención y Servicios a la Ciudadanía" Mincit.

[16] Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Portal web "Guía de Veedurías Ciudadanas" Minhacienda..

4.1 Transparencia Activa

La consulta de información pública es una de los escenarios o momentos en los cuales el ciudadano o grupo de valor interactúa con nuestra entidad. Está relacionado con los aspectos establecidos en la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y por medio de la cual ENTerritorio garantiza el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y dar respuesta de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.

En ese sentido, ha dispuesto en la página Web de la Entidad la sección de Transparencia y acceso a la información pública https://www.enterritorio.gov.co/web/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica, en donde se puede consultar la siguiente información:



Esta política armoniza los procesos de servicio al ciudadano, la gestión documental y las TIC con las dimensiones de transparencia activa, pasiva y gestión de la información. También a través de las diferentes comunicaciones enlazamos la gestión institucional con la información pública y los procesos de participación y rendición de cuentas, a fin de que el ciudadano conozca y retroalimente la gestión en ambos espacios a través de la información pública.

4.2 Trasparencia pasiva

Es la información relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

ENTerritorio ha dispuesto los canales relacionados a continuación, para fortalecer la relación Estado – Ciudadano.

- Presencial. En el Centro de Atención al Ciudadano – CAC se recibirán las solicitudes escritas y las

verbales con el registro en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

- Telefónico. A través de la línea transparente 018000914502 y la línea telefónica (601) 915 6282.
- Virtual. Se tienen dispuesto los siguientes accesos:
- En el sitio web de la Entidad en los enlaces de interés "RADICACIÓN DE PQRDSF"
- Correoselectrónicos: quejasyreclamos@enterritorio.gov.co y radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co.
- Redes sociales: Facebook: @ENTerritorio; Twitter: @ENTerritorioCo; YouTube: @ENTerritorioCo; Instagram: @enterritorioco.

A través de los canales mencionados los funcionarios, colaboradores y ciudadanía en general pueden presentar PQRDSF.

Las PQRDSF que lleguen a través de redes sociales el Grupo de comunicaciones debe enviarlas al correo quejasyreclamos@enterritorio.gov.co para su radicación en el SGD

El horario de radicación de PQRDSF en los canales presencial y telefónico es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua. El formulario web de registro de PQRDSF funcionará las 24 horas del día, los 7 días de la semana y quedará radicado en línea; no obstante, el término para su atención empezará a contarse a partir del día hábil siguiente. Los correos electrónicos de radicación y las redes sociales estarán disponibles las 24 horas del día, pero su radicación se realizará únicamente durante el horario de radicación.

El acto de respuesta a las PQRDSF debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición previstos en la Ley 1755 de 2015.

4.3 Participación en la toma de decisiones

Proceso de discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden en conjunto con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas. Se debe facilitar la participación ciudadana en el control a la toma de decisiones, a la implementación de programas, ejecución de contratos y manejo de recursos, independientemente de otros niveles de participación. En este nivel se busca que la entidad desarrolle acciones con intervención de los beneficiarios[17].

4.4 Veeduría Ciudadana

¿Qué es la Veeduría Ciudadana?

Mecanismo democrático en el que los ciudadanos ejercen vigilancia sobre la gestión pública, respecto a: Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas, Órganos de control Organizaciones no gubernamentales encargadas de la ejecución de un programa o proyecto de un servicio público[18].

¿Cómo ejercer las Veedurías Ciudadanas?

Todos los ciudadanos individualmente o a través de organizaciones civiles como organizaciones comunitarias, profesionales juveniles sindicales, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales y sin ánimo de lucro podrán constituir veedurías ciudadanas.

[17] Función pública. Portal web "Participación Ciudadana" funciónpública.
[18] Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Portal web "Guía de Veedurías Ciudadanas" Minhacienda.

¿Quiénes pueden hacer parte de las Veedurías Ciudadanas?

Las organizaciones elegirán de una forma democrática a los veedores, luego elaborarán acta de constitución y por último inscriben el documento ante las personerías municipales, distritales o ante las Cámaras de Comercio, quienes deberán llevar registro público de las veedurías inscritas en su jurisdicción.

En el caso de las comunidades indígenas, esta función será asumida por las autoridades propias.

¿Cuál es el objetivo de las veedurías ciudadanas?

Ejercer vigilancia sobre la correcta aplicación de los recursos públicos, la calidad oportunidad y efectividad de las intervenciones públicas la contratación pública y la prontitud de las diversas autoridades en garantizar los objetivos del Estado en las distintas áreas de gestión que se les ha encomendado.

¿Cuáles son las funciones de las Veedurías Ciudadanas?

- Vigilar procesos de planeación.
- Vigilar asignación de presupuestos
- Vigilar procesos de contratación.
- Fiscalizar la ejecución y calidad de las obras, programas e inversiones.
- Recibir informes, observaciones y sugerencias.
- Solicitar información que permita verificar el cumplimiento.
- Comunicar a la ciudadanía avances de procesos de control o vigilancia en desarrollo.
- Remitir a las autoridades correspondientes informes de control y vigilancia.
- Denunciar ante autoridades competentes hechos o actuaciones irregulares de funcionarios públicos.

¿Cuáles son los beneficios de las Veedurías Ciudadanas?

- Fortalecer los mecanismos de control contra la corrupción en la contratación pública.
- Promueve el fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana.
- Velan por los intereses de las comunidades.
- Apoyan la promoción en el liderazgo, la democratización en la administración pública, para evitar las irregularidades de la acción estatal.

Es importante motivar a los ciudadanos para que realicen ejercicios de veeduría en torno a temas de interés general, por lo que se hace necesario generar escenarios para estar sensibilizando, informando y motivando a la ciudadanía con el fin de permitir implementar ejercicios de control social responsables y efectivos.

5. INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.1 Instancias de participación ciudadana

Una instancia de participación es el punto de encuentro entre la administración pública y la ciudadanía en donde a través de procesos de dialogo, deliberación y concertación, se determinan acciones en procura del bienestar general, y se hacen objetivas las políticas y agendas públicas.

Así mismo, son un referente indispensable en la formulación de proyectos de inversión para atender las problemáticas identificadas en cada uno de los territorios, es decir, su carácter consultivo se origina en la

necesidad de poder aterrizar de forma más acertada dichos proyectos y así lograr dar respuestas más pertinentes a las necesidades de las comunidades.

- **Rendición de cuentas[19]:**

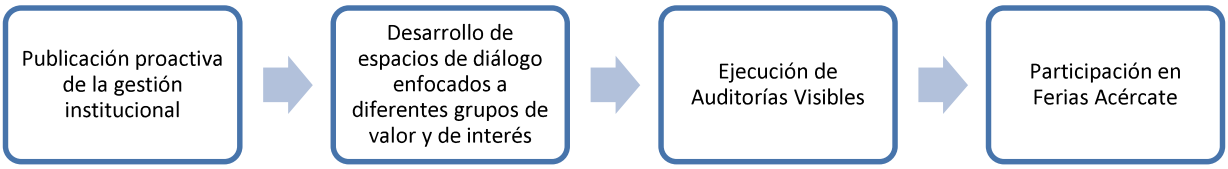
Este es un espacio de participación ciudadana en el que se presenta para conocimiento general la gestión de la Entidad, asimismo, se reciben opiniones o propuestas de acción para mejorar nuestro desempeño, promoviendo la participación en la fase de evaluación del ciclo de la gestión pública y su objetivo principal es garantizar acciones de información, diálogo y responsabilidad que garantice un adecuado ejercicio de evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía.

Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.

Sin embargo, **ENTerritorio** demuestra su compromiso y adopta las buenas prácticas del sector formulando el Plan de Rendición de Cuentas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el componente de Rendición de Cuentas cuyo objetivo principal es identificar e implementar diferentes espacios de información y diálogo, con el fin de presentar los avances en la gestión institucional y recibir la retroalimentación pertinente sobre las mejoras que se requieran realizar en torno a la ejecución del objeto misional.

- **Otros espacios de participación:**

Es así, como a la fecha se tienen implementados otros mecanismos de participación como:



Así mismo, teniendo en cuenta las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, las actividades programadas en el Plan de Acción Institucional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Plan Institucional de Gestión y Desempeño, el autodiagnóstico de la Política de Rendición de Cuentas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a continuación, se relaciona el enlace de publicación del plan de trabajo propuesto para la Participación Ciudadana en el ciclo de la gestión pública y el Plan de Rendición de Cuentas, el cual se encuentra dispuesto en el Mini Sitio de Rendición de Cuentas del portal Web institucional.

5.2 Metodología

La metodología de participación ciudadana en la Entidad está orientada en la socialización, acompañamiento y seguimiento permanente de los proyectos a través de veedurías ciudadanas elaborando el acta de conformación de veeduría - auditorías visibles.

[19] Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial. Portal web "Rendición de cuentas" Enterritorio.

De acuerdo con la Directiva Presidencial 03 del 2 de abril de 2019, donde se fijan 'Lineamientos para la Definición de la Estrategia Institucional de Comunicaciones, Objetivos y Contenidos de las Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional', "la programación de foros (eventos) que se planeen realizar en el marco del plan de comunicaciones deberá ser presentada para estudio y aprobación del Consejero Presidencial para las Comunicaciones a través de Sistema de Información de Mensajes Institucionales (SAMI), independiente de la fuente de financiación para la realización dicha actividad".

A partir de esa directriz todos los eventos de **ENTerritorio,** antes de su ejecución, deberán pasar primero por la aprobación de Presidencia de la República y cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Privilegiar el uso de auditorios o espacios institucionales.
- ✓ Coordinar para que un mismo evento sea aprovechado por varias entidades.
- ✓ Evaluar los costos de la logística conformidad con los lineamientos de la política de austeridad de la Presidencia de la República.

Una vez se cuente con la aprobación de Presidencia de la República, el Equipo de Comunicaciones hará la debida divulgación del evento y cubrimiento de acuerdo con el plan aceptado por la Alta Consejería, en cuanto a piezas gráficas, mensajes y videos.

En cuanto a las ferias de servicios que realice el DNP o Presidencia de la República, **ENTerritorio**, a través de la Gerencia General, delegará a los funcionarios y/o contratistas que participarán para dar a conocer la oferta que tiene la Entidad en la región.

La Gerencia General y las Subgerencias determinarán las temáticas y las regiones en las que por sus necesidades de estructuración o proyectos en ejecución necesitan de talleres de capacitación para Municipios y Departamentos en competencias técnicas que pueda dar **ENTerritorio**.

En la organización de estos talleres deben participar las áreas técnicas intervinientes, el equipo de comunicaciones y atención al ciudadano. El cronograma de estos talleres, al igual que el de los eventos, está sujeto a las necesidades que determinen la Gerencia General y las Subgerencias.

Los talleres, están orientados al fortalecimiento de capacidades de las autoridades locales, con el ánimo de dejar capacidad instalada en la entidad territorial, en tanto los planes de promoción y participación están orientados a permitir la participación de las comunidades, como un ejercicio de control social.

- **Participación en las Estrategias Acércate**

Las Ferias Acércate son espacios en los que se reúnen diferentes entidades del Estado de todos los niveles de gobierno, para facilitarle a la comunidad el acceso a la oferta institucional de manera integrada y expedita. De esta manera, se entrega información de interés, se realizan espacios de rendición de cuentas, de promoción del control social y de participación ciudadana en la gestión, así como jornadas de capacitación para servidores públicos y la misma ciudadanía.

Estas actividades se realizan durante dos días seguidos en una ciudad, que interesada en fortalecerse institucionalmente y aportar a la reconstrucción del tejido social, permita el trabajo en equipo por lo público.

A partir del año 2022 la Alta Dirección avaló la participación de Enterritorio en esta iniciativa liderada por la Función Pública, en la que ENTerritorio desarrollaría actividades como rendición de cuentas enfocadas a la gestión de proyectos en las zonas priorizadas, fomentar la participación y el control social, capacitaciones enfocadas al propósito superior, rueda de negocios y actividades de reactivación

económica.

- **Comunidades Locales**

Cuando ENTerritorio celebra convenios y contratos que tienen inmersas obligaciones relacionadas con Plan de Gestión Social, se realizan actividades específicas que se desarrollan con cada una de las comunidades a intervenir, así:

En cuanto a comunicación se desarrolla: Acercamientos con la comunidad, socialización Masiva, socialización Sectorizada, actas de vecindad, socialización casa a casa, Piezas de Divulgación.

Referente al Plan de Participación Ciudadana: Conformación del Comité veedor, instalación y funcionamiento del punto de atención a la comunidad, recorridos de obra, reuniones de culminación de obra y reunión de rendición de cuentas que incluye las auditorías visibles.

Para capacitación: Jornadas Masiva de Capacitación y refuerzo visita casa a casa.

Cuando se tienen contratos y convenios que tienen incluidas cláusulas que involucra plan de gestión social, al finalizar los proyectos se realiza por parte del contratante una evaluación de impacto en cada uno de los sectores o barrios intervenidos con las obras.

El Plan de Gestión social cuenta con espacios de participación ciudadana en los cuales se socializan las actividades desarrolladas en el marco del Programa, como las socializaciones masivas con la comunidad, actividades con comités veedores, actividad de culminación de obra en el barrio intervenido y las actividades de rendición de cuentas donde se hace pública la información de cada proyecto.

Con otros convenios y contratos se realiza la implementación del "Programa de Información y Comunicación enmarcado en los principios de Coordinación, Participación y Concurrencia" en donde se establecen las siguientes estrategias de comunicación para el proyecto, con el objetivo de entregar una información clara y veraz, a las autoridades regionales, locales y a la comunidad del área de influencia directa, de tal manera que favorezca el entendimiento, la interrelación y participación de estos actores sociales en las medidas tomadas para el adecuado relacionamiento y desarrollo de los trabajos:

- Talleres participativos iniciales con autoridades locales
- Talleres participativos iniciales con comunidades del área de influencia
- Reuniones de cierre con autoridades municipales
- Reuniones de cierre con comunidades del área de influencia
- Punto de atención a comunidades de interés, y atención de PQRDSF

En los convenios y contratos relacionados anteriormente, para los cuales Enterritorio tiene obligaciones explicitas de intervención con comunidad y donde se apoya la conformación de veedurías, no existen comités comunitarios, pero los comités veedores vigilan la gestión de los proyectos en cada uno de sus barrios, son multiplicadores de la información, mediadores frente a la comunidad en general y están en la defensa de los derechos de la comunidad y aseguran la transparencia de la gestión.

- **Auditorias visibles para la participación ciudadana**

Son adoptadas por la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio, con el fin de establecer la metodología para la participación ciudadana generando espacios donde la comunidad en general realice el seguimiento a los proyectos de la Entidad, con el propósito de mejorar la satisfacción y la confianza de los clientes. Esta metodología se aplica de acuerdo con lo establecido en el procedimiento

P-GG-07 Auditorias visibles y según lo pactado con el cliente y es utilizada por los Gerentes de Convenios en las líneas de negocio de ENTerritorio de Gestión, Gerencia y Evaluación de Proyectos durante la entrega, ejecución o entrega de proyectos.

La Auditoría visible de inicio es la primera reunión que se convoca cuando el proyecto se encuentra en el 10% máximo de ejecución y acta de inicio suscrita, con el objetivo de realizar la presentación general del proyecto a la comunidad, determinación del alcance, recursos, plazo y conformación de la veeduría ciudadana que estará a cargo del seguimiento al proyecto.

En la Auditoría visible de seguimiento se lleva a cabo la segunda reunión que se convoca cuando el proyecto se encuentra mínimo al 50% de ejecución con el objetivo de informar a la comunidad sobre el avance del proyecto, cumplimiento de compromisos y atención de observaciones e inquietudes respecto del proyecto.

Y durante la Auditoría visible de entrega que se trata de la tercera reunión que se convoca cuando el proyecto ha sido recibido a satisfacción por la interventoría cumpliendo con todas las especificaciones y sin pendientes, con el objetivo de realizar una rendición de cuentas y entregar el proyecto al ente territorial y a la comunidad.

En este ejercicio de control social se identifican los actores relevantes en los municipios donde se llevarán a cabo las Auditorías Visibles, entre los que se cuentan: los líderes comunitarios, las juntas de acción comunal o local, las veedurías conformadas, los entes de control y los contactos de la administración municipal.

Se iniciará la Auditoría Visible con la presentación general del proyecto a la comunidad, determinando el alcance, recursos, el plazo y la conformación de la veeduría ciudadana que estará a cargo del seguimiento del proyecto.

Se suscribirán las respectivas actas validando que contengan los temas tratados en las Auditorías Visibles y registrando el cumplimiento de los compromisos de las actas anteriores.

- Menú destacado participa

ENTerritorio en cumplimiento de los lineamientos del Gobierno Nacional, diseñó en el portal Web institucional el Menú Participa que tiene como fin de garantizarles a los ciudadanos la información sobre los mecanismos que ofrece la entidad para una participación efectiva https://www.enterritorio.gov.co/web/participa-info. Contiene información sobre los espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, esto con el propósito de dinamizar la vinculación de la ciudadanía en las decisiones y acciones públicas durante el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento a la gestión institucional a través del sitio web institucional. Está conformado por seis categorías en donde la ciudadanía encontrará toda la información sobre participación ciudadana y control social en la gestión de proyectos, en línea con nuestro propósito superior de ser el aliado técnico que transforma vidas ENTerritorio.

- Participación en el diagnóstico e identificación de problemas
- Planeación y/o presupuesto participativo
- Consulta ciudadana
- Colaboración e innovación abierta

- Rendición de cuentas
- Control Ciudadano

6. ARTICULACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública se relaciona con otras políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción, entre las que se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano que se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. ENTerritorio cuenta con el Manual de Servicio al Ciudadano el cual tiene por objetivo: Establecer los lineamientos de uso obligatorio para todos los servidores públicos y colaboradores en la atención de los ciudadanos y/o usuarios y/o clientes, por cualquiera de los canales dispuestos para tal fin, y en atención a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición.