



Plan Anual de Participación Ciudadana

Introducción

Este plan de acción nace del compromiso de E.S.P EAPSA con una gestión pública abierta, colaborativa y centrada en las personas. Más que una obligación normativa, se concibe como una oportunidad para construir vínculos sólidos entre la empresa y la ciudadanía, fomentando el diálogo, la confianza y la corresponsabilidad en la toma de decisiones que afectan el bienestar colectivo.

En coherencia con los lineamientos constitucionales y legales que rigen la administración pública en Colombia, el documento propone una hoja de ruta clara para fortalecer los espacios de participación, mejorar el acceso a la información y consolidar una cultura de transparencia y rendición de cuentas. Se parte de la convicción de que una ciudadanía informada, escuchada y activa es clave para mejorar la calidad de los servicios y avanzar hacia una gestión más eficiente y legítima.

La construcción de este plan se apoyó en una metodología participativa, que combinó la revisión normativa, el análisis institucional y la consulta de actores estratégicos. El resultado es un documento que incentiva la evaluación constante y el ajuste de las acciones en función de los aprendizajes y transformaciones del entorno, siendo no un punto de llegada, sino el inicio de un proceso compartido para hacer de la participación un pilar real y transformador de la gestión pública.

Metodología de elaboración

Este plan de acción se fundamenta en los lineamientos del Decreto 1651 de 2017, que establece los estándares para los Planes Institucionales de Participación Ciudadana, y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del DAFP, garantizando así coherencia normativa y rigurosidad técnica. Está diseñada como un proceso secuencial y cíclico —Planear, Hacer, Verificar y Actuar— dividido en fases claras: conformación del equipo, revisión normativa, diagnóstico institucional, consulta y co-creación ciudadana, consolidación y validación jurídica, y socialización. Cada etapa combina métodos cuantitativos (autodiagnóstico MIPG, encuesta FURAG) y cualitativos (entrevistas semiestructuradas) para capturar tanto la dimensión estadística como las percepciones y aportes de los actores.

Además, se incorporan herramientas de gestión de proyectos (cronogramas detallados) y de sistematización de insumos (actas, reportes), lo que permite medir avances, documentar evidencias y ajustar el plan en tiempo real, en línea con los principios de transparencia, eficiencia y corresponsabilidad exigidos por la Constitución y las leyes 1757/2015 y 1712/2014. A continuación, se describen en detalle las fases, herramientas y productos esperados.

Planeación y conformación del equipo

Esta fase inicial sienta las bases operativas y estratégicas del proceso. Implica la definición de los objetivos del plan, la delimitación de su alcance y la conformación de un equipo interdisciplinario con capacidades técnicas, jurídicas, comunicacionales y sociales que permita garantizar que todas las etapas posteriores cuenten con lineamientos claros, tiempos definidos y responsabilidades asignadas, lo cual es esencial para la trazabilidad y la rendición de cuentas del proceso.

Productos:

- Acta de conformación del equipo interdisciplinario (Planeación, Comunicaciones, Control Interno, TIC, Gerencia).
- Plan de trabajo con cronograma.
- Acta de consolidación de equipo aprobada por la alta dirección.

1.2 Revisión documental y análisis normativo

Aquí se realiza un levantamiento y análisis de la normatividad vigente en materia de participación ciudadana, acceso a la información y control social. Este ejercicio permite identificar las obligaciones legales que debe cumplir la entidad, y asegura que el plan esté alineado con el marco constitucional y legal (Ley 489/1998, Ley 1712/2014, Ley 1757/2015, entre otras), logrando brindar soporte jurídico al plan y evitar omisiones normativas.

Productos:

1. Normograma. Compilar la **normativa aplicable**: Constitución (Arts. 2 y 103), Leyes 489/1998, 1437/2011, 1712/2014, 1757/2015, Decretos 270/2017 y 1651/2017.
2. Glosario.
3. Recopilar manuales y guías MIPG y de rendición de cuentas (DAFP).

4. Diseñar una **matriz de cumplimiento** que relacione cada disposición normativa con posibles acciones.

1.3 Diagnóstico participativo

Esta fase permite conocer el estado actual de la participación ciudadana en la entidad, sus capacidades internas y las percepciones de la ciudadanía. A través de autodiagnósticos institucionales, encuestas, entrevistas y análisis de datos, se identifican brechas, fortalezas y oportunidades de mejora. Este diagnóstico es clave para que las acciones del plan respondan a necesidades reales, y no a suposiciones o estándares generales.

Actividades:

1. **Autodiagnóstico** con la herramienta MIPG y cuestionario FURAG para medir capacidades institucionales en participación.
 2. **Mapeo de actores y grupos de interés** (stakeholder mapping) mediante entrevistas semiestructuradas.
 3. **Encuesta de percepción** a usuarios de servicios y análisis de PQRSD.
- **Metodologías:** Combinación cuantitativa (encuestas con muestreo representativo) y cualitativa (entrevistas en profundidad).
 - **Producto:** Informe de diagnóstico con brechas, fortalezas y recomendaciones preliminares. [Cámara De Representantes](#)

1.4 Talleres de co-creación y consulta pública

Durante esta etapa, los hallazgos del diagnóstico se validan y priorizan mediante ejercicios participativos con actores internos y externos. También se recogen propuestas para fortalecer el plan a través de talleres, mesas de diálogo y mecanismos de consulta pública, conforme lo exige el Decreto 270 de 2017. Esta fase fortalece la legitimidad del documento y fomenta el sentido de corresponsabilidad entre la ciudadanía y la entidad.

Actividades:

- 1.5 **Talleres presenciales y virtuales** (World Café, Open Space) para validar hallazgos y priorizar líneas de acción.
- 1.6 **Focus groups** con representantes de comunidades diferenciadas (género, étnicas, discapacidad).

1.7 **Consulta pública** sobre el borrador de plan, conforme al Art. 2.1.2.1.25 del Decreto 270/2017.

2 **Metodologías:** Facilitación participativa, registro audiovisual de sesiones, sistematización de insumos ciudadanos.

3 **Producto:** Actas de talleres, reporte de insumos ciudadanos y matriz de priorización de acciones. [Ministerio de Salud](#)

1.5 Consolidación y aprobación

Una vez sistematizados los insumos ciudadanos y técnicos, se elabora la versión consolidada del plan, que pasa por un proceso de revisión jurídica para verificar su coherencia normativa, antes de ser aprobado formalmente por la alta dirección. Esta fase es vital para asegurar la viabilidad legal y política del documento, así como su incorporación en los instrumentos de planeación institucional.

Actividades:

1. Sistematizar todos los aportes y elaborar versión consolidada del plan.
2. Consolidar las responsabilidades.
3. Presentación y aprobación final ante el junta directiva o representante legal.

- **Herramientas:** Documento colaborativo (herramientas en la nube), lista de chequeo de cumplimiento normativo.
- **Producto:** Versión final del Plan de Acción, con aval jurídico y directivo. [Cámara De Representantes](#)

1.6 Socialización y despliegue inicial

Esta etapa marca el inicio de la implementación del plan y su comunicación a la ciudadanía. Incluye la publicación oficial en los canales institucionales y el desarrollo de estrategias de difusión y apropiación. Su importancia radica en asegurar que el plan no solo sea aprobado, sino conocido, comprendido y utilizado por los ciudadanos, promoviendo su implementación efectiva y el monitoreo ciudadano desde el primer momento.

Actividades:

1.7 Publicación en el portal institucional (“Menú Participa” según Resolución 1519 MinTIC).

- 1.8 Campaña de lanzamiento multicanal (prensa, redes, boletines y espacios comunitarios).
- 1.9 Primera jornada de seguimiento participativo (encuentro ciudadano de lanzamiento).
- 2 **Metodologías:** Estrategia de comunicaciones basada en principios de lenguaje claro y accesibilidad.
- 3 **Producto:** Informe de lanzamiento y retroalimentación inicial del público. [Ministerio de Salud](#)

Normograma

Norma	Artículo clave / Tema
Constitución Política de Colombia (1991)	Art. 2 (participación); Art. 209 (principios administrativos) Función Pública
Ley 489 de 1998	Art. 3 (principios de participación y transparencia); Art. 32 (democracia participativa) Función Pública
Ley 1437 de 2011	Art. 3 (principios del procedimiento administrativo); Art. 8 (consulta pública) Función Pública
Ley 1712 de 2014	Transparencia y derecho de acceso a la información
Ley 1757 de 2015	Estatuto de la participación democrática y control social
Decreto 270 de 2017	Promoción de la participación ciudadana (art. 2.1.2.1.25) Función Pública
Decreto 1499 de 2017	Actualiza MIPG en sistema de gestión (art. 133, Ley 1753/2015)
Manual Operativo MIPG (Versión 4, 2021)	Integración de participación en dimensiones MIPG

Norma	Artículo clave / Tema
Manual Único de Rendición de Cuentas (DAFP, 2019)	Lineamientos de control social y rendición de cuentas
Resolución 1519 MinTIC (2020)	Estándares para “menú participa” en portales web

Objetivos

Objetivo General

Transformar la relación entre EAPSA y la ciudadanía, pasando de un modelo de gestión unilateral a uno de colaboración y cocreación, en cumplimiento del mandato constitucional de participación (Art. 103 CP) y de la obligación de los planes de gestión pública de incluir medidas de participación ciudadana (Art. 2 Ley 1757/2015).

Objetivos Específicos

1. Garantizar el derecho de acceso a la información y la comprensión efectiva de la gestión pública.
2. Incrementar la participación activa de la ciudadanía en diagnóstico, planeación, seguimiento y evaluación
3. Entender las necesidades y expectativas ciudadanas para mejorar la calidad de los servicios y la eficiencia de la gestión
4. Fortalecer la confianza y la legitimidad de la empresa ante la ciudadanía
5. Promover una cultura de transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública

Los objetivos definidos en este plan representan el fundamento estratégico para consolidar una gestión pública más abierta, eficiente y legítima. Cada uno responde a necesidades reales identificadas en el entorno institucional y ciudadano, y se alinea con los principios constitucionales de participación, transparencia y responsabilidad en la administración pública.



Al establecer metas claras orientadas al fortalecimiento del vínculo entre EAPSA y la ciudadanía, se promueve una cultura organizacional que valora el diálogo, reconoce el conocimiento colectivo y entiende la participación como un derecho, no como un trámite. Además, estos objetivos permiten materializar los mandatos normativos vigentes —como los establecidos en la Ley 1757 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y la Constitución Política de Colombia—, asegurando que el enfoque participativo no sea una práctica aislada, sino un eje transversal en la toma de decisiones y en la prestación de los servicios públicos.

De esta forma, los objetivos aquí consignados actúan como guía y punto de partida para las acciones que se desarrollarán en el marco del plan, permitiendo su evaluación, ajuste y mejora continua en función del impacto que logren generar.

Autodiagnóstico Institucional

Para llevar a cabo nuestro autodiagnóstico institucional, integramos dos herramientas complementarias: la ficha MIPG y el cuestionario FURAG. Este proceso comenzó con un ejercicio interno de levantamiento de información documental, seguido de encuestas a usuarios de los servicios y entrevistas semiestructuradas con funcionarios clave. Posteriormente, socializamos los resultados en mesas de trabajo internas, lo que nos permitió contrastar las percepciones ciudadanas con la visión de los equipos técnicos y de control interno.

El análisis conjunto reveló fortalezas valiosas en EAPSA, como el compromiso de las áreas de Planeación y TIC para abrir canales de comunicación, y la existencia de protocolos mínimos para la atención de PQRS. Sin embargo, también identificamos oportunidades de mejora que enriquecerán nuestro Plan de Acción. Por ejemplo, los resultados evidenciaron que el “Menú Participa” del micrositio requiere una estructura más clara y actualizaciones periódicas para alinearse con los estándares de accesibilidad y usabilidad. Asimismo, hallamos que las instancias de participación—aunque operativas—carecen de manuales estandarizados que guíen su convocatoria y funcionamiento.

Otro hallazgo relevante apuntó a la necesidad de definir indicadores específicos de participación ciudadana, de modo que podamos medir con precisión la incidencia real de los aportes de los usuarios en cada fase del ciclo de gestión. Además, se reconoció que la articulación con entidades amigas podría fortalecerse mediante la formalización de convenios y la planificación conjunta de mesas interinstitucionales, lo cual favorecería sinergias y evitaría duplicidades en la oferta de espacios participativos.

Con base en estos aprendizajes, hemos priorizado cinco líneas de acción que darán respuesta a las oportunidades detectadas:

EAPSA (Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta)
<https://eapsa.gov.co/>
Línea de Atención a la Ciudadanía: +57 (604) 520 03 10
WhatsApp: +57 315 555 99 94

Barrio Manuel Restrepo
Sabaneta - Antioquia
Calle 60 sur # 44 – 05
Código postal: 055450



1. Rediseño y actualización del “Menú Participa”, garantizando navegación intuitiva y contenidos en formatos accesibles.
2. Elaboración de guías operativas para las instancias de participación, con protocolos claros de convocatoria, actas y seguimiento.
3. Construcción de un cuadro de indicadores de participación, con metas y fuentes de verificación que permitan un monitoreo sistemático.
4. Fortalecimiento de la articulación interinstitucional, mediante convenios marco y una agenda anual de espacios compartidos.
5. Plan de formación en control social, diseñado para empoderar a funcionarios y ciudadanos sobre sus roles y derechos en la vigilancia de la gestión pública.

1. Revisión y actualización del “Menú Participa” (Referencia base)

El “Menú Participa” es la vitrina digital central para informar, convocar y facilitar el control social a la ciudadanía. Su actualización garantiza transparencia activa y cumplimiento de los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC. Anualmente, la Oficina de Control Interno realizará una revisión integral del micrositio siguiendo los criterios de accesibilidad, usabilidad, oportunidad y veracidad. El área de Comunicaciones será responsable de cargar los contenidos, asegurando que la información suministrada por las demás dependencias sea publicada con oportunidad y claridad.

Objetivo: asegurar que el micrositio sea actualizado, accesible, comprensible y alineado con los estándares del MinTIC.

Metodología: lista de chequeo basada en estándares 1519 / revisión PHVA / prueba de usuario / actas de hallazgos.

Productos: informe anual de revisión, mejoras implementadas, versión actualizada del micrositio.

2. Presencia en el territorio y escucha activa comunitaria

La participación ciudadana se fortalece cuando la entidad interactúa con la comunidad en sus propios espacios. Por ello, EAPSA participará activamente en escenarios territoriales



como consejos de seguridad, mesas comunales, comités barriales y reuniones sectoriales. Además, se realizará seguimiento sistemático a las necesidades, compromisos y solicitudes identificadas en dichos espacios, articulando con cada dependencia responsable para gestionar las respuestas y acciones.

Objetivo: fortalecer el vínculo directo con la comunidad y garantizar respuestas oportunas a necesidades territoriales.

Metodología: asistencia programada a espacios, relatoría de compromisos, matriz de seguimiento y reporte mensual a la gerencia.

Productos: actas de participación, matriz de compromisos territoriales, informe consolidado de seguimiento.

3. Medir para mejorar: encuestas y mesas de escucha

Medir la percepción, necesidades y satisfacción de la ciudadanía es fundamental para ajustar la gestión institucional. Se aplicarán encuestas de satisfacción y se desarrollarán mesas de escucha posteriores a la prestación de servicios, eventos comunitarios u otros espacios de interacción. Los hallazgos permitirán retroalimentar el ciclo PHVA, ajustando procedimientos, estrategias y comunicaciones.

Objetivo: capturar la voz de la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios y la participación.

Metodología: encuestas en línea y presenciales, focus groups, sistematización de hallazgos y análisis estadístico básico.

Productos: reporte de percepción, recomendaciones operativas, actas de mesas de escucha, tableros de mejora continua.

4. Transparencia: Informe Trimestral de Transparencia

Impulsar una cultura de transparencia exige comunicar información clara, sencilla y accesible. Trimestralmente se publicará un Informe de Transparencia que incluya indicadores clave, avances de compromisos, datos relevantes sobre la gestión y acciones participativas desarrolladas. Se utilizarán formatos visuales e infografías para garantizar comprensión universal, promoviendo el lenguaje claro y el derecho a la información.

Objetivo: fortalecer la transparencia activa y facilitar el control social ciudadano.



Metodología: consolidación de cifras, análisis PHVA, diseño gráfico de infografías y publicación en web y redes.

Productos: informe trimestral en lenguaje claro, infografías públicas y acta de validación interna.

5. Rendición de cuentas: audiencia pública anual

Se realizará una audiencia pública de rendición de cuentas siguiendo los lineamientos del DAFP, MinTIC y la Ley 1757 de 2015, garantizando participación antes, durante y después del ejercicio.

La jornada incluirá presentación de resultados, diálogo con la ciudadanía, recolección de observaciones y publicación de actas, compromisos y plan de mejora.

Objetivo: garantizar el ejercicio de control social y el acceso a la información sobre la gestión de EAPSA.

Metodología: agenda abierta, convocatoria multicanal, formato híbrido (presencial + virtual), acta pública, matriz de seguimiento.

Productos: audiencia realizada, acta de compromisos, plan de mejora y publicación en Menú Participa.

6. Información permanente: canales abiertos y comunicación activa

La entidad mantendrá canales digitales actualizados y en funcionamiento (redes sociales, página web, línea institucional), utilizando lenguaje claro y formatos accesibles para comunicar avances, procesos, convocatorias y resultados. La comunicación constante favorecerá la transparencia y permitirá que los ciudadanos conozcan en tiempo real los procesos en los que participa o lidera EAPSA.

Objetivo: asegurar un flujo permanente de información clara entre la entidad y la ciudadanía.

Metodología: parrilla editorial, revisión diaria de mensajes, producción audiovisual sencilla, actualización continua de la web.

Productos: informes de gestión comunicacional, métricas de interacción, contenidos publicados.

7. Relacionamiento con stakeholders y articulación interinstitucional

EAPSA participará en espacios de relacionamiento con empresas, entidades públicas, privadas y organizaciones sociales con las cuales existan intereses comunes, posibilidades



de cooperación o potencial para desarrollar proyectos conjuntos. Este relacionamiento permitirá fortalecer capacidades, compartir buenas prácticas y construir soluciones colaborativas.

Objetivo: fortalecer alianzas estratégicas que potencien la gestión pública y los espacios de participación.

Metodología: agenda anual de relacionamiento, participación en mesas institucionales, registro de acuerdos y seguimiento.

Productos: actas de espacios interinstitucionales, convenios o cartas de intención, matriz de aliados y rutas de trabajo.

La implementación de este Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas representa el compromiso institucional de fortalecer la relación entre la entidad y la comunidad, garantizando espacios reales de diálogo, corresponsabilidad y construcción conjunta. Cada una de las acciones aquí definidas se orienta a promover una gestión pública abierta, transparente y cercana, donde la ciudadanía no solo recibe información, sino que también participa activamente en la toma de decisiones, el seguimiento a la gestión y la evaluación de los resultados.

Este plan se concibe como un instrumento dinámico, que evoluciona a partir de las necesidades del territorio, los aprendizajes de los procesos y las oportunidades de mejora detectadas. Su ejecución estará guiada por el ciclo PHVA, asegurando una gestión continua, medible y orientada al mejoramiento permanente.

Con ello, la entidad reafirma su compromiso con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Política de Participación Ciudadana y la Transparencia Activa, promoviendo una cultura institucional que valore la escucha, el diálogo y la construcción colectiva.

Finalmente, este documento invita a todos los actores —instituciones educativas, comunidad, servidores públicos, grupos de interés y ciudadanía en general— a ser parte activa de este proceso. La participación es un derecho, pero también una oportunidad para construir juntos una administración más eficiente, cercana y coherente con las necesidades del municipio.



Este plan no es un cierre, sino un punto de partida: una hoja de ruta para avanzar hacia una gestión más abierta, más humana y más conectada con la gente.

EAPSA (Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta)
<https://eapsa.gov.co/>
Línea de Atención a la Ciudadanía: +57 (604) 520 03 10
WhatsApp: +57 315 555 99 94

Barrio Manuel Restrepo
Sabaneta - Antioquia
Calle 60 sur # 44 – 05
Código postal: 055450

