



Política DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Agencia Nacional de Hidrocarburos

INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Hidrocarburos tiene como misión diseñar, coordinar e implementar políticas públicas para brindar eficazmente una atención con calidad a la ciudadanía y a los grupos de interés.

Como parte de este propósito, uno de los desafíos de la Agencia se focaliza en el fortalecimiento y promoción de la Participación Ciudadana, entendido esta como un elemento estratégico de la administración pública que va de cara al ciudadano y que, permitirá asociarlo de manera colaborativa en cada una de las fases del ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad. Así mismo, facilitará al ciudadano el acceso a sus derechos mediante el despliegue de diversos y distintos canales de atención. En este sentido, el presente documento pretende en primera instancia, fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a la Política de Participación Ciudadana, para posteriormente, desarrollar las estrategias que llevarán a cabo para su promoción, fortalecimiento e implementación en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables y sobretodo el compromiso institucional frente a esta política.

OBJETIVO

Justificar la necesidad una Política de Participación Ciudadana en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Además, establece el enunciado, objetivos y alcance de Participación Ciudadana.

ALCANCE

Esta Política de Participación Ciudadana contempla los lineamientos para establecer una relación Entidad – Ciudadano de manera óptima y transparente; encaminada a lograr el compromiso por parte de sus funcionarios y contratistas con nuestros grupos de interés, mediante el fortalecimiento y eficiencia de las actividades de participación.

Con su ejecución, lo que busca la Entidad es comprometer a los servidores; funcionarios y contratistas de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, a priorizar de manera más efectiva la importancia que debe existir entre la entidad y el ciudadano.

Por este motivo la ANH está desarrollando un trabajo más acucioso con el fin de fortalecer nuestros espacios de diálogo.

INSUMOS DOCUMENTALES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Política Institucional de Participación Ciudadana se desarrolla a través del insumo que se ilustra a continuación. La lista está compuesta por los siguientes documentos: Documento política, Protocolo de Atención, Carta de Trato Digno, Política Tratamiento de Datos Personales, Autodiagnóstico Participación Ciudadana y Documentos técnicos de participación ciudadana.

Ilustración 1. Insumos de la participación ciudadana



Cada uno de los documentos tiene el siguiente propósito:

Tabla 1. Finalidad de los documentos de insumo

Documento	Finalidad
Documento Política Institucional de Participación Ciudadana	Describe las buenas intenciones de la Entidad con la participación ciudadana
Protocolo de Atención al Ciudadano	Describe los lineamientos técnicos para gestión de la participación ciudadana
Carta de Trato Digno y Política Tratamiento Datos Personales	Describe los derechos y deberes de los ciudadanos y grupos de interés beneficiarios de la Agencia.
Autodiagnóstico Participación Ciudadana	Describe las oportunidades de mejora y las fortalezas institucionales en temas de Participación Ciudadana.
Documentos Técnicos de Participación Ciudadana	Describe la línea técnica para los diferentes componentes de la Participación Ciudadana.

El primero documento insumo es la Política Institucional de Participación Ciudadana, el cual se desarrolla a continuación.

MARCO DE REFERENCIA

A continuación, se relacionan las principales disposiciones constitucionales y legales que regulan la Participación Ciudadana:

Tabla 2. Consolidado normativo

INTERNACIONAL	
Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos	<i>Artículo 6: “Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad.”</i>
	<i>Artículo 6: “Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos.”</i>
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	<i>Artículo 25: “Participación ciudadana en la dirección de asuntos públicos .”</i>
Convención Americana de Derechos Humanos	<i>Artículo 23: “Amparo derechos tutelados por el Pacto Internacional .”</i>
Convenio 169 de la Organización Nacional del Trabajo	<i>Artículo 2: “Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad.”</i>

<p>Convenio 169 de la Organización Nacional del Trabajo</p>	<p><i>Artículo 5: “Aplicar las disposiciones: a) deberán adoptarse, con la participación y cooperación de los pueblos interesados, medidas encaminadas a allanar las dificultades que experimenten dichos pueblos al afrontar nuevas condiciones de vida y trabajo.</i></p>
	<p><i>Artículo 6: “Aplicar las disposiciones: a) consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente;</i></p>
	<p><i>b) establecer los medios a través de los cuales los pueblos interesados puedan participar libremente, por lo menos en la misma medida que otros sectores de la población, y a todos los niveles en la adopción de decisiones e instituciones electivas y organismos administrativos y de otra índole responsables de políticas y programas que lo conciernan;</i></p>
	<p><i>Artículo 7: “1. Los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formulación, aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente. 2. El mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo y del nivel de salud y educación de los pueblos interesados, con su participación y cooperación, deberá ser prioritario en los planes de desarrollo económico global de las regiones donde habitan...”</i></p>
<p>MARCO JURÍDICO NACIONAL</p>	
<p><i>Constitución Política de Colombia</i></p>	<p><i>Artículos: 1, 3, 23, 39, 40, 45, 49, 52, 68, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 133, 153, 155, 170, 258, 270, 330, 375, 376, 377 y 378.</i></p>
<p>Leyes:</p>	

Ley 134 de 1994 “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.”	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de erradicar la corrupción administrativa”	<i>Artículos 48, 50, 51, 54, 55, 57, 58, 66, 67 y 69.</i>
Ley 324 de 1996 “Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”	<i>Artículos 4, 5 y 7.</i>
Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”	<i>Artículos 39, 43, 44, 46, 47, 48, 50, 53, 56, 57, 58, 66, 67 y 69.</i>
Ley 403 de 1997 “Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes.”	<i>Artículos, 1, 2, 3, 4, 5 y 6</i>
Ley 388 de 1997 “Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política.”	<i>Artículo 4</i>
Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre organización funcionamiento de las entidades de orden nacional, entre otras disposiciones.”	<i>Artículos 3, 32, 33, 34, 35 y 37</i>
Ley 472 de 1998 “Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupos y se dictan otras disposiciones.”	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.”	<i>Artículos 4, 5 y 28.</i>
Ley 720 de 2001 “Por medio de la cual, se reconoce promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.”	<i>Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11.</i>
Ley 762 de 2002 “Por medio la cual se aprueba la Convención	<i>Artículos 2 y 3.</i>

Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el siete (7) de Junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).”	
Ley 850 de 2003 “Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia de la gestión pública”	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 982 de 2005 “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas, sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.”	<i>Artículos 8, 13, 15 y 16.</i>
Ley 962 de 2005 “Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 1145 de 2007 “Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.”	<i>Artículos 1, 2 y 3.</i>
Ley 1171 de 2007 “ Por la cual se dictan normas tendientes a procurar protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.”	<i>Artículos 1, 2, 4, 6 y 12.</i>
Ley 1251 de 2008 “Por la cual se dictan normas tendientes a procurar protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.”	<i>Artículos 1, 2, 4, 6 y 12.</i>

Ley 1275 de 2009 “Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.”	<i>Artículos 1, 3, 4 y 6.</i>
Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y comunicaciones.”	<i>Artículos 1, 2, 3, 4 y 6</i>
Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo.”	<i>Todo el articulado.</i>
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.”	<i>Artículos: 10, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 121 y 129.</i>
Ley 1581 de 2012 Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 1622 de 2013 “Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil.”	<i>Artículos: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34.</i>
Ley 1712 de 2014 “Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y del derecho	<i>Todo el articulado.</i>

Fuente: Elaboración propia a partir del ordenamiento jurídico colombiano.

Este marco de referencia normativo refleja la evolución de las leyes, decretos y normas que regulan el servicio al ciudadano y la participación ciudadana desde un enfoque de derechos, siendo de gran importancia la Constitución Política de 1991 en la que, desde el Artículo 1, define a Colombia como “...Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista...”. Así mismo, en su Artículo 2, plantea como uno de los fines esenciales del Estado “(...) facilitar la

participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”.

Desde sus primeros artículos, la Constitución Política de 1991 establece los mandatos para la configuración de la participación ciudadana como un derecho fundamental, y de igual manera, identifica y establece una serie de garantías y mecanismos que le permiten al ciudadano ejercer libre y activamente este derecho en los temas que le afecten e interesen.

Posterior a la Constitución de 1991, se dictaron las normas sobre los mecanismos de participación ciudadana (Ley 134 de 1994), se reglamentaron las veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003) entendidas como el mecanismo democrático de representación que les permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública facilitando el ejercicio del control social de los ciudadanos sobre la administración del Estado.

En el año 2015 se expidió la Ley Estatutaria 1757 la cual dictó las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, estableciendo las reglas comunes a los mecanismos de participación ciudadana, el alcance y desarrollo de la rendición de cuentas y finalmente, regulando todo el ejercicio de la participación ciudadana en el país.

Colombia ha realizado importantes avances normativos y técnicos respecto a la participación ciudadana y servicio al ciudadano, siendo ahora las entidades públicas las llamadas a organizar y estructurar el funcionamiento de la administración de la entidad bajo un Modelo de Gestión Estratégica que le permita vincular activamente a los ciudadanos en su labor y dar respuesta satisfactoria a las necesidades y demandas de la sociedad.



MARCO TÉCNICO - CONCEPTUAL

Dado que el presente documento pretende sustentar la necesidad de formulación e implementación de línea de Política Institucional de Participación Ciudadana, se requiere establecer conceptos claros que determinen la postura de la Entidad respecto a estos temas tomando como referencia los marcos jurídicos y conceptuales aplicables.

En los siguientes apartados, se retoma el concepto de existente de Participación Ciudadana desde lo jurídico y lo técnico, y junto con las precisiones de otras entidades del sector público.

¿QUÉ ES

LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Alrededor de la Participación Ciudadana existen diversos conceptos, definiciones e interpretaciones generadas desde la evolución misma de la dinámica de la participación en el mundo y en el país, así como desde los desarrollos alcanzados en la búsqueda de la democratización de la administración y la gestión pública.

La Participación Ciudadana es una de las principales apuestas estratégicas de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, para la formulación, desarrollo, seguimiento, evaluación y control de su gestión realizada a través de la ejecución de planes, programas y proyectos que deben garantizar la incidencia de sus beneficiarios y ciudadanía en general para alcanzar el cumplimiento de sus propósitos y su misión.

En este sentido, cobra vital importancia establecer el referente conceptual sobre el cual se definirá la línea técnica de participación ciudadana en la Entidad, para lo cual se abordará el tema desde los desarrollos normativos existentes.

- *Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos y Constitución Política de Colombia*

En el marco del Artículo 6 de la Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos del año 2001, se establece la participación ciudadana como:

“Artículo 6: La participación ciudadana de la ciudadanía en las decisiones relativas a su propio desarrollo es un derecho y una responsabilidad. Yes también una condición necesaria para el pleno y efectivo ejercicio de la democracia. Promover y fomentar diversas formas de participación fortalece la democracia”.

Desde la Organización de Estados Americanos, de la cual Colombia hace parte, se plantea la participación ciudadana como derecho y deber, lo cual es aplicable tanto para quien participa como para quien debe garantizar el ejercicio de la participación.

En tanto, en el Artículo 1 de la Constitución Política de 1991, es concebida como un “Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa (...)”

En el Artículo 2 se establece como un fin esencial del estado:

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: “(...) facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”

La participación ciudadana como debe ser, está consagrada en el Artículo 95 de la Constitución Política, numeral 5:

“La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país;”

La Participación Ciudadana como derecho, está relacionado a la potestad que tienen los ciudadanos de incidir y decidir sobre los asuntos que afectan su propio desarrollo y bienestar. Para ejercer esta potestad deben existir las condiciones requeridas que le permitan a la ciudadanía materializarla, esto es, poder consultar los asuntos que le interesan, estar informado, acceder a la

información pública, hacer las preguntas, expresarse libremente, plantear iniciativas, opinar, proponer, debatir los asuntos que le afectan y otros.

En este mismo sentido, la posibilidad de ejercer este derecho por el ciudadano implica la intervención activa de los otros actores de la participación, es decir, de los actores que administran la información, responden las consultas o preguntas, publican datos, escuchan las opiniones, analizan las iniciativas, hacen parte del debate. En la administración pública, estos otros actores corresponden a las entidades y organismos públicos, cuya principal obligación y responsabilidad es permitirle a la ciudadanía ejercer plenamente su derecho a la participación, con alcances decisorios en el ámbito económico, político, administrativo y cultural que implica una práctica consciente y activa del ciudadano que involucra a otros, es decir, a las familias, vecinos, comunidades, ciudadanos en general, instituciones públicas, sector privado y, todos los actores que constituyen y construyen lo social.

Es por esto, que se requiere de la acción responsable y comprometida de las entidades administradoras de lo público para estar preparados en el fomento y promoción de la participación ciudadana corresponsable, no solo desde los mecanismos de participación (Ley 134 de 1994) sino desde las actividades de participación que las entidades desarrollan en el ejercicio de su quehacer.

Para definir lo que se debe entender por Participación Ciudadana, hemos acogido el concepto brindado por el Departamento de la Administración Pública, así: *“Interlocución entre el estado, la ciudadanía y sus organizaciones con el fin de garantizar que estos intervengan en el ciclo de formulación, implementación, ejecución, control y evaluación, de las políticas, planes, proyectos, programas o trámites de las entidades públicas para incidir en las decisiones públicas en función del interés general”*

En esta definición, El Departamento Administrativo de la Función Pública plantea un ejercicio de interlocución que supone un diálogo, una

conversación entre varios actores en la que es posible intervenir en el ciclo de gestión de las entidades públicas, es decir, intervenir en los procesos de planificación, implementación, seguimiento y evaluación, control y mejora. En este marco, es una prioridad que las personas, en su calidad de ciudadanos desarrollen y potencialicen sus capacidades, fortalezcan habilidades ciudadanas y se entrenen para la compleja labor participativa con el fin último de crear escenarios en los que sea posible formular las preguntas, plantear las propuestas, debatir los puntos de vista, ser escuchado, escuchar, participar en la toma de decisiones, generar confianza en la institucionalidad y construir tejido social.

Las instituciones públicas responsables de la formulación e implementación de las políticas públicas deben estar preparadas para permitir que el ciudadano ejerza su derecho y deber de participar, para esto, deben aportar en el fortalecimiento del quehacer del ciudadano estableciendo los medios, mecanismos, procesos, procedimientos, herramientas e instrumentos requeridos para pasar de la participación teórica a la práctica, respondiendo preguntas como: ¿Sobre qué participar?, ¿Cómo participar?, ¿Cuándo participar?.

De acuerdo con los conceptos señalados, para responder a estas preguntas y desarrollar la línea técnica de participación ciudadana en la Entidad, la Agencia Nacional de Hidrocarburos, entenderá la participación ciudadana como: **derecho fundamental mediante el cual los ciudadanos ejercen un diálogo activo con la ANH, con el fin de intervenir y contribuir en la toma de decisiones institucionales dentro del ciclo de la gestión pública (identificación de las necesidades, planeación, ejecución, evaluación y control) de las políticas, programas, proyectos, trámites y servicios que la Entidad pone a disposición del ciudadano y que afectan sus intereses particulares y generales.**

Bajo este concepto de Participación Ciudadana, la entidad busca garantizar el reconocimiento de los ciudadanos como individuos con derechos y

deberes, capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos y saberes, que puedan y deben involucrarse en el quehacer de la Agencia, fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia en la ejecución con calidad de las políticas públicas.

¿CUÁLES SON LOS NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Para que se dé un efectivo proceso de Participación Ciudadana tal como se propone en el marco de la definición dada, es necesario retomar los niveles de la Participación Ciudadana desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública en sus manuales y guías de perfeccionamiento:



INFORMACIÓN

“Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.

En este nivel la Entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria.

Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por esto en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a la información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles; de igual forma debe garantizar que se utilicen varios canales de comunicación y formatos para divulgar la información pública, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad¹”

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. Niveles de la Participación Ciudadana 2017. Recuperado de http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/niveles_participacion_2017 (noviembre de 2017).





CONSULTA

“Es un instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (diseño, implementación, evaluación)”²



FORMULACIÓN PARTICIPATIVA

“Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de la política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel 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. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación participativa y presupuesto participativo.

La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones públicas”³.



EJECUCIÓN O IMPLEMENTACIÓN PARTICIPATIVA

“Es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para que su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organizaciones que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es

² Ibidem.

³ Ibidem.



involucrar a la ciudadanía o convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones”⁴



CONTROL Y EVALUACIÓN

“Es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y, a la vez es una obligación de las Entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y el resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos.

Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas)”⁵

¿QUÉ ES EL MODELO DEL CICLO VIRTUOSO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Siguiendo los lineamientos generales del Departamento Administrativo de la Función Pública, se acoge la propuesta de gestión de la participación ciudadana en la gestión a través del Círculo Virtuoso de la Participación, el cual representa las fases o etapas de gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, trámites y servicios de las entidades públicas en los cuales se debe dar la participación ciudadana. Esto significa, responder a la pregunta ¿sobre qué se participa? En este sentido, de acuerdo con el círculo, la ciudadanía participa en la identificación de necesidades, identificación de requisitos, en la caracterización de los ciudadanos que son o serán beneficiarios o interesados por la gestión de la entidad; participa en la formulación de las políticas, en su ejecución, seguimiento, evaluación y control. Así las cosas, las entidades públicas deben contar con los instrumentos, mecanismos y actividades necesarias para que esta participación sea efectivamente práctica y real a lo largo de todo el ciclo.

⁴ Ibidem.

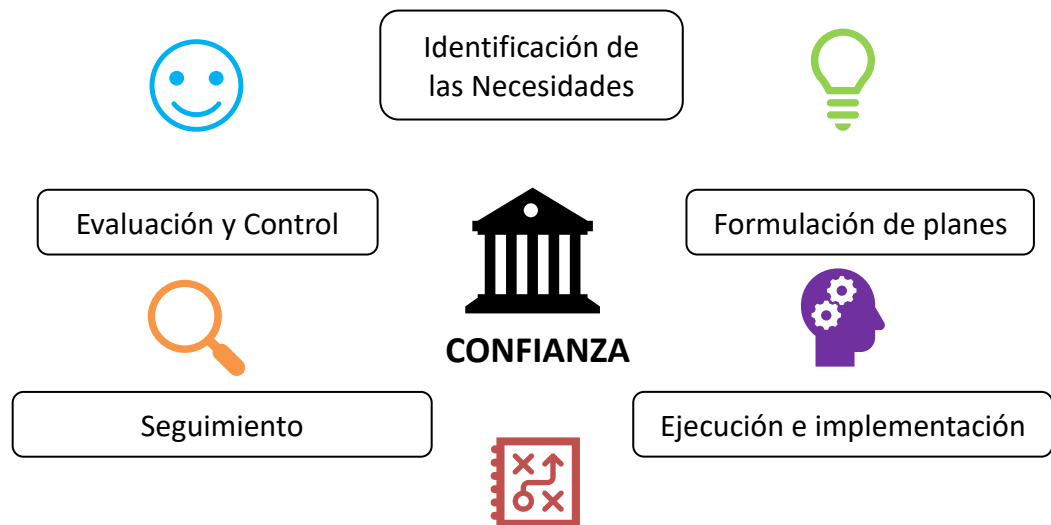
⁵ Ibidem.



Tanto los niveles de Participación Ciudadana como el Círculo Virtuoso de la Participación, orientan a las entidades públicas respecto a las instancias y actividades de participación apropiadas y pertinentes que serán necesarias definir e implementar para el desarrollo y cumplimiento de las demandas que actualmente exige el proceso de modernización de las entidades respecto a la democratización de lo público.

Respondiendo a los principios de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública, y, en el marco de la definición de Participación Ciudadana planteada, la Agencia Nacional de Hidrocarburos debe definir y estructurar las actividades pertinentes tanto para cumplir su quehacer misional, como para responder a los Niveles de participación y al Círculo Virtuoso de la Participación Ciudadana que plantea el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Ilustración 2. Ciclo virtuoso de participación ciudadana



Fuente: Equipo de Atención al Ciudadano. 2020.

En este sentido, respondiendo a la pregunta ¿Cómo participar?, para la Agencia Nacional de Hidrocarburos se entenderá como actividades de participación ciudadana: las acciones planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas dentro del ciclo de gestión en las que se vincula a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, para

que opinen, retroalimenten y contribuyan en la gestión y administración de los planes, programas, proyectos trámites y servicios que oferta la Entidad.

¿CÓMO INCIDE EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN -MIPG- EN EL SERVICIO AL CIUDADANO?

En primer lugar, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- es una herramienta de gestión pública definida por el Estado para que las entidades públicas dirijan, planteen, ejecuten, hagan seguimiento, evalúen y controlen su gestión con miras a responder al Plan de Desarrollo y a las necesidades y problemáticas que la ciudadanía presenta.

En cuanto a las Políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana, el Modelo recoge y amplía los lineamientos establecidos al respecto en el Círculo Virtuoso de la Participación propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa del Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 de 2013) respectivamente. Es así como el MIPG se convierte en una importante referente en el cual la Entidad debe basarse para formular e implementar su política institucional de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

El MIPG desarrolla su propósito a través de la formulación de siete dimensiones operativas a saber: a) Talento Humano, b) Direccionamiento estratégico, c) Gestión con valores para el resultado, d) Evaluación para el resultado, e) Información y Comunicación, f) Gestión del Conocimiento y la Innovación y g) Control Interno. A su vez, estas dimensiones se materializan a través de diecisiete políticas de gestión:

Ilustración 3. Políticas de gestión

Planeación Institucional
Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
Talento Humano
Integridad
Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
Servicio al Ciudadano
Participación Ciudadana en la gestión pública
Racionalización de trámites
Gestión documental
Gobierno digital
Seguridad digital
Defensa jurídica
Gestión del conocimiento y la innovación
Control interno
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
Mejora normativa

AUTODIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante la vigencia del 2020, el Equipo de Atención al Ciudadano lideró el desarrollo de una serie de mesas de trabajos y revisión documental de la estrategia, documentos de participación, con el propósito de obtener información respecto al estado de cumplimiento de los requisitos de la Política de Participación Ciudadana en la gestión pública que plantea el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-. Como resultado de este ejercicio, se identificaron los niveles en los que se encuentran las categorías del proceso, las cuales se presentan a continuación:

Tabla 2. Instrucciones de calificación MIPG

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	
21 - 40	2	
41 - 60	3	
61- 80	4	

81- 100	5	
---------	---	--

Puntaje	Descripción
0 - 50	Nivel inicial
51- 80	Nivel consolidación
81 - 100	Nivel de perfeccionamiento

Fuente: Departamento de la Función Pública. 2019

Tabla 3. Autodiagnóstico del estado actual participación ciudadana en la Agencia

Categoría	Actividades de Gestión	Puntaje (0-100)	Observaciones
Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	A partir de los resultados del FURAG identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la participación en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizándolas en cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).	100	Las debilidades y fortalezas en la implementación de la Política de Participación Ciudadana son insumo para el desarrollo del presente autodiagnóstico.
	A partir de los resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la Política de Participación, individualizándolas por cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación)	100	La oficina de control interno realiza informes pormenorizados del proceso de participación ciudadana y el equipo de atención al ciudadano observa las recomendaciones.
	Validar con áreas misionales y de apoyo si los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de interés con los que trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización, y clasifique la participación de dichos grupos en cada una de las fases del ciclo de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).	100	El informe de caracterización de usuarios atiende a los ciudadanos y grupos de valor que trabajaron con la Agencia Nacional de Hidrocarburos para la Vigencia 2019.
	Diagnosticar si los canales espacios, mecanismos y medios (presenciales y	100	Se realizó encuesta de opinión en la vigencia 2019, y uno de los ítems fue el uso de los

Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.		canales de comunicación por parte de los ciudadanos y grupos de interés.
	Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.	100	Los resultados de las evaluaciones y recomendaciones del proceso y política de participación ciudadana son socializados
	La Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	100	Si, para la vigencia del 2019 la transparencia, participación y servicio al ciudadano tuvieron objetivos estratégicos en el Plan Estratégico Institucional.
	En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	100	La Resolución 317 de 26 de julio del 2018, conformó el Comité Institucional.
Construir el Plan de participación. Paso 1. Identificación de actividades que involucran proceso de participación.	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	40	Se conformó un equipo de trabajo de participación ciudadana; sin embargo, deben hacerse capacitaciones afines a la participación ciudadana.
	Identificar en conjunto con las áreas misionales y de apoyo a la gestión, las metas y actividades que cada área realizará en las cuales tiene programado o debe involucrar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés caracterizados.	30	Para la vigencia 2019, la participación ciudadana no se encontraba articulada y el equipo de atención al ciudadano no tenía conocimiento de todos los espacios de diálogo.
	De las actividades ya identificadas determinar cuáles corresponden a participación en las fases del ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de ellas. (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas, o proyectos)	100	El Equipo de Atención al Ciudadano identificó las actividades las cuáles le corresponden a participación en las fases del ciclo de gestión, tales como el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
	De las actividades de participación ya identificadas, clasifique cuáles de ellas, se realizarán con instancias de participación legalmente conformadas y cuáles son otros espacios de participación.	100	El Equipo de Atención al Ciudadano identificó satisfactoriamente la estrategia y metodología para llevar a cabo las actividades asignadas.
	Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades	100	Los grupos de valor identificados por el Equipo de Atención al Ciudadano fueron



	de participación ya identificadas. En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos.		vinculados a las actividades de participación disponibles para la vigencia 2019
Construir el Plan de participación. Paso 2. Definir la estrategia para la ejecución del plan	Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana identificadas en las fases del ciclo (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos).	100	El Equipo de Atención al ciudadano durante la vigencia 2019, definió los canales y metodologías para el desarrollo de las fases del proceso de participación ciudadana.
	Definir una estrategia para capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana.	90	En la vigencia 2019, algunos integrantes del Equipo de Atención al Ciudadano recibieron capacitación en temas afines a la participación ciudadana. Como estrategia complementaria se socializaba internamente Fichas de conocimiento ¿Sabías Qué?
	Definir los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para promover la participación ciudadana.	100	El Equipo de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, tenía definido y asignado el presupuesto para la ejecución de las actividades del plan de acción.
	Establecer un cronograma de ejecución de las actividades identificadas que desarrollarán para promover la participación ciudadana.	100	Se estableció un cronograma de actividades para la vigencia 2020
	Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de participación ciudadana.	100	Los roles y responsabilidades para la vigencia 2019, fueron debidamente definidos en la matriz RACI disponible en la plataforma SIGECO.
	Definir las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y evaluación del cumplimiento de las actividades a través de la estandarización de formatos interno de reporte de las actividades de participación que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor	100	Las estrategias de la Política de Participación Ciudadana eran evaluadas a través de indicadores de seguimiento e informes a control interno

	involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados		
	Definir una estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo.	70	La ANH cuenta con una política de comunicaciones la cual se encuentra disponible en el microsítio ciudadano de la página web de la Agencia: www.anh.gov.co
Construir el Plan de participación. Paso 3. Divulgar el plan y retroalimentar	Divulgar el plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.	100	El Plan Estratégico de Participación Ciudadana fue publicado satisfactoriamente en la página web ANH.
	Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.	100	La ANH cuenta con el correo de participación ciudadana: participacionciudadana@anh.gov.co , donde recibe retroalimentación de los usuarios.
	Divulgar el Plan de Participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.	100	La ANH cuenta con el correo de participación ciudadana: participacionciudadana@anh.gov.co , donde recibe retroalimentación de los usuarios.
Ejecutar el Plan de Participación	Preparar la información que entregará en el desarrollo de las actividades ya identificadas que se van a someter a participación	100	El Equipo de Atención al Ciudadano diseña, analiza y evalúa la información que es entregada a los ciudadanos y grupos de interés.
	Socializar en especial a los grupos de valor que van a convocar al proceso de participación, la información que considere necesaria para preparar la actividad de participación.	100	El Equipo de Atención al Ciudadano socializa la información que considera necesaria a través de sus canales de atención.
	Convocar a través de los medios definidos en el Plan de Participación a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor caracterizados, a participar en las actividades definidas habilitando los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos.	100	Para la vigencia 2019, el Equipo de Atención al Ciudadano realizó convocatoria masiva a los ciudadanos y grupos de interés de las actividades programadas.

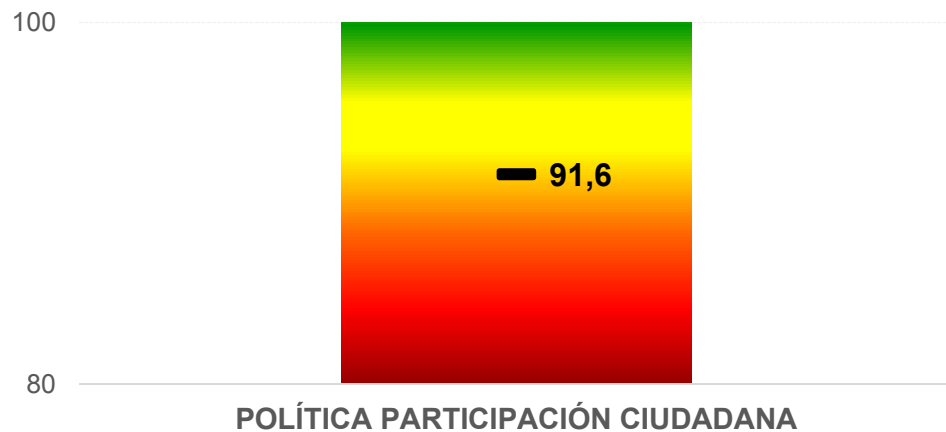
Ejecutar el Plan de Participación	Habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.	90	El Equipo de Atención al Ciudadano, vela por el correcto funcionamiento de las redes y el suministro claro y oportuno de la información por medio de los diferentes canales de comunicación. Sin embargo, se presentan retrasos en el cargue de la información por parte de los administradores.
	Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.	50	Los resultados de las actividades de participación ciudadana fueron proyectados en informes individualizados, tales como el informe de resultado de la audiencia pública de rendición de cuentas y las actividades de la ETH; sin embargo, no están sistematizados en un solo documento.
	Analizar por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.	100	El Equipo de Atención al Ciudadano analizó las recomendaciones recibidas por los ciudadanos y grupos de interés, de las actividades que preside para posteriormente evaluar la viabilidad de su incorporación al proceso.
	Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.	100	El Equipo de Atención al Ciudadano, proyectó y entregó oportunamente los informes de control y seguimiento de las actividades de participación ciudadana durante la vigencia 2019.
Evaluación de resultados	Analizar los resultados obtenidos en la implementación del Plan de Participación, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para: 1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano. 2. Grupos de valor involucrados. 3. Fases del ciclo que fueron sometidas a participación.	100	Los resultados de las actividades de participación ciudadana fueron analizados de conformidad a los indicadores de medición e informes de consolidación.
	Publicar y divulgar, por parte del área que ejecutó la	100	Tanto el Equipo de Atención al Ciudadano, como las demás



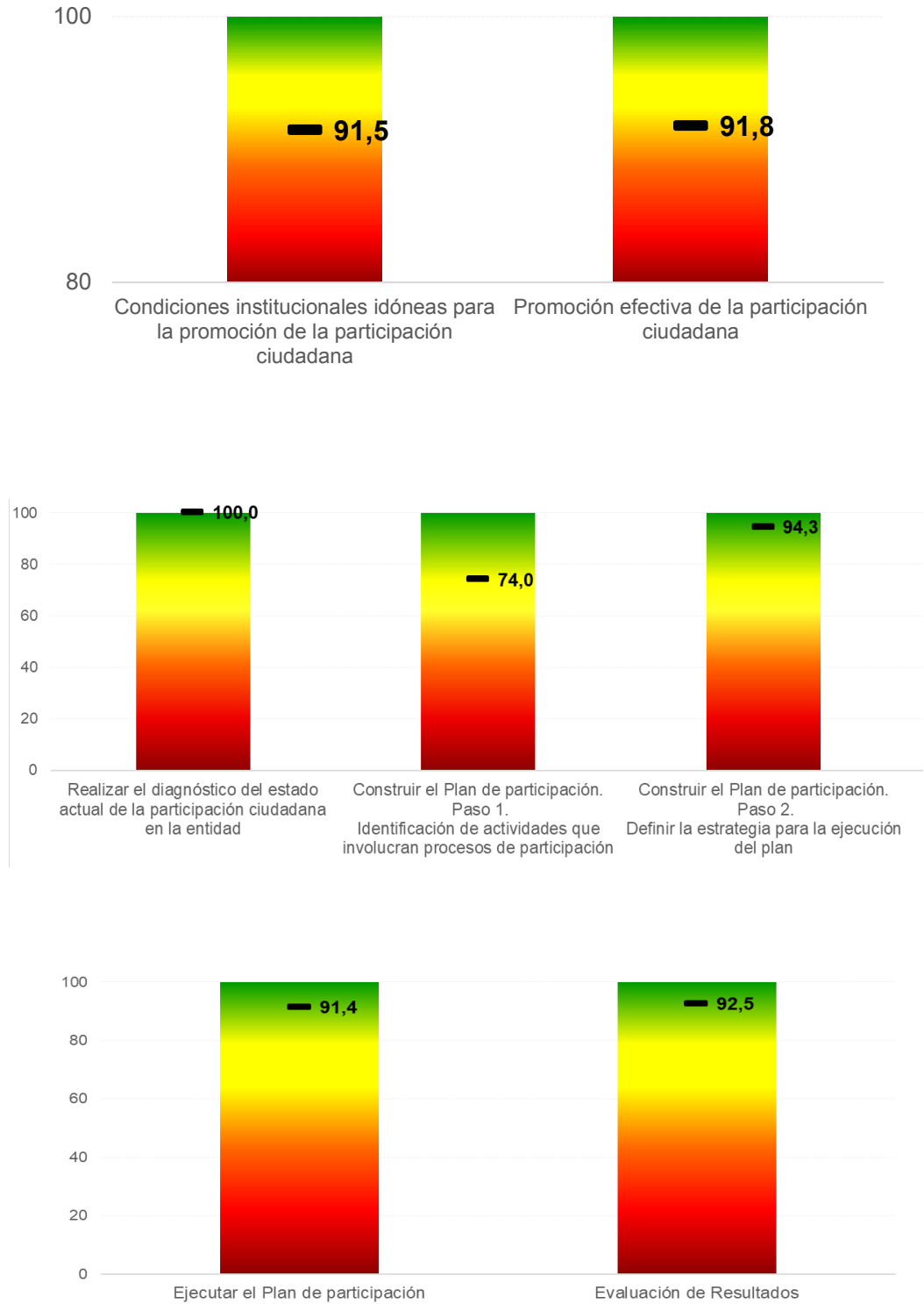
	actividad, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.		dependencias responsables de actividades de participación ciudadana, publicaron en la página web ANH el informe de resultado.
Evaluación de resultados	Publicar los resultados consolidados de las actividades de participación, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron . Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público.	70	No hay informes de resultados consolidados que articulen cada una de las actividades de participación llevadas a cabo por las diferentes dependencias responsables; sin embargo, si existen informes individuales por cada actividad desarrollada.
	Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana que permita alimentar el próximo Plan de Participación.	100	El Equipo de Atención al Ciudadano, documento las buenas prácticas de participación ciudadana, las cuales se constituyen insumos para la vigencia 2020

Fuente: Equipo de Atención al Ciudadano. 2020

Grafica 1. Calificación total



Grafica 2. Calificación por categorías



Fuente de los gráficos: Autodiagnóstico de DAFP. Año

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. ¿EN QUÉ CONSISTE LA ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MIPG?

La Política de Participación Ciudadana del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, contribuyen en el desarrollo e implementación de la dimensión de Gestión con Valores para resultados. Esta dimensión busca que las entidades mantengan una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía de manera que pueda generarse una relación de intercambio de información, diálogo, comunicación fluida que otorgue transparencia a la gestión de la Agencia y que genere confianza en el ciudadano respecto a su desempeño, fortaleciendo así una relación CIUDADANO – ESTADO.

Para cumplir con este propósito, la dimensión incluye las políticas pertinentes que afianzan esta relación. Para la Política de Servicio al Ciudadano, tal como lo enuncian sus nominaciones, el centro de su gestión es el ciudadano mismo:

- ✓ La Política de Servicio al ciudadano busca garantizar el acceso a éste a sus derechos mediante los servicios de la Entidad a través de una atención eficiente, eficaz y digna.

Para el cumplimiento de este propósito, alrededor de esta política se deben tener en cuenta los siguientes atributos:

Ilustración 3. Atributos de la participación ciudadana



Que integra a los ciudadanos sin exclusión ni discriminación alguna



Que reconoce las diversidades y particularidades propias de los ciudadanos, las comunidades y los territorios



TRANSPARENTE

Que se implemente de la manera prevista en las normas, que sea clara, confiable y verificable



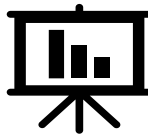
CONSTRUCTIVA

Que aporta de manera propositiva al desarrollo de los planes, programas, proyectos y servicios que ofrece la Entidad



EFICAZ

Que obtiene resultados de acuerdo con lo planificado



ORGANIZADA

Que tiene un propósito definido. es planificada. v metódica.



EMPÁTICA

Que reconoce y valora al ser humano y se pone en su lugar

FUENTE GRÁFICO: Equipo de Atención al Ciudadano. 2020

2. ¿CUÁL SON LOS OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

General:

Promover el ejercicio de la participación ciudadana en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes, que permitan la incidencia de la ciudadanía en el ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Agencia Nacional de Hidrocarburos y facilitar el acceso de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés a los derechos que les asiste, a través de los servicios que ofrece la Agencia.

Específicos:

- ✓ Establecer las orientaciones y lineamientos técnicos de Participación Ciudadana que permitan la implementación en la Agencia de esta Política Institucional.
- ✓ Desarrollar procesos de cualificación y capacitación al Equipo de Atención al Ciudadano respecto a las orientaciones técnicas que permitan la implementación de la Política de Participación Ciudadana.
- ✓ Fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas para promover el ejercicio de la Participación Ciudadana
- ✓ Promover la cultura de Participación Ciudadana al interior de la Agencia.

2. ¿CUÁL ES EL ALCANCE DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

La Política Institucional de Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Hidrocarburos aplica a todas las Vicepresidencias, Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Gerencias de la Agencia que desarrollen acciones de Participación.

3. ¿CUÁL ES EL COMPONENTE ESTRATÉGICO PARA PROMOVER Y FORTALECER LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Con el propósito de fortalecer y promover la participación ciudadana al interior de la Agencia, se presentan a continuación los componentes estratégicos que se han considerado necesarios desarrollar para garantizar la materialización y sostenibilidad de la Política Institucional de Participación Ciudadana.

Tabla 6. Componentes estratégicos de la Participación Ciudadana

Estrategia	Descripción	Actividades
Definir los lineamientos técnicos	Partiendo de la Política Institucional de Participación	i. Identificar requisitos jurídicos y técnicos aplicables.

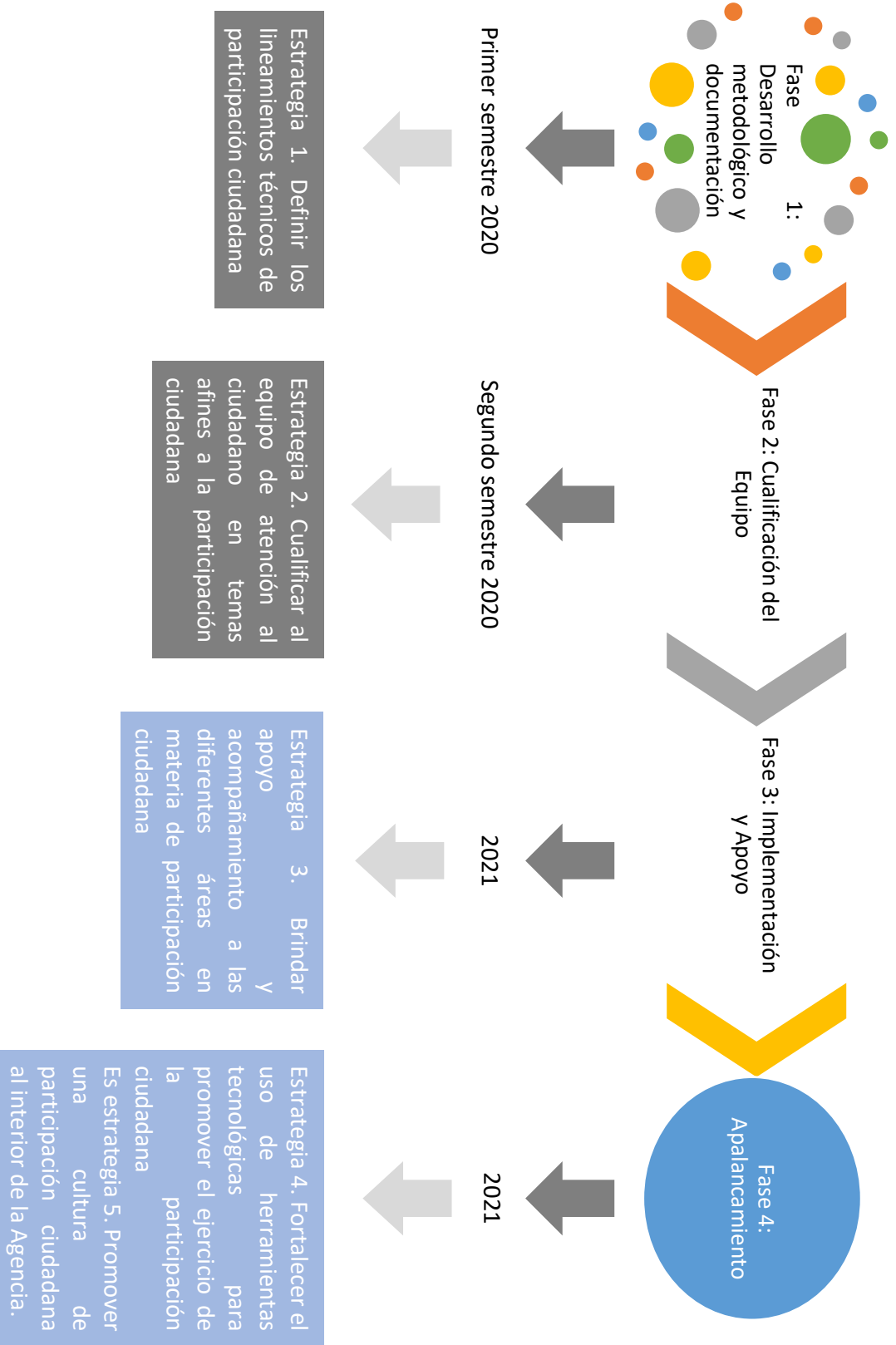
de participación ciudadana.	ciudadana se deben establecer los lineamientos técnicos que orienten a las diferentes dependencias en el desarrollo del ejercicio de la participación.	<ul style="list-style-type: none"> ii. Realizar mesas de trabajo con el equipo de atención al ciudadano. iii. Realizar mesas de trabajo con las dependencias de la Agencia para obtener insumos e información sobre el desarrollo de los temas afines de la participación ciudadana. iv. Elaborar los lineamientos técnicos que orienten a la Agencia en el ejercicio de la participación.
Brindar apoyo y acompañamiento a las diferentes áreas en materia de Participación Ciudadana	La necesidad de acompañamiento técnico respecto de la participación ciudadana es una realidad que debe ser afrontada, la cual, debe ser enfrentada a través de orientaciones desde aspectos conceptuales hasta metodologías de implementación.	<ul style="list-style-type: none"> i. Identificar requisitos jurídicos y técnicos aplicables. ii. Realizar mesas de trabajo con el equipo de atención al ciudadano. iii. Realizar mesas de trabajo con las dependencias de la Agencia para obtener insumos e información sobre el desarrollo de los temas afines a la participación ciudadana.
Cualificar al Equipo de Atención al Ciudadano en temas afines de la participación ciudadana.	Una de las principales necesidades es cualificar al equipo de atención al ciudadano, con el fin de obtener conocimiento y expandir el abanico de estrategias, lo que permitirá, sin lugar a dudas, manejar un mismo lenguaje en el tema sin interpretaciones equivocadas.	<ul style="list-style-type: none"> i. Definir e implementar una propuesta de proceso de cualificación con destino al Equipo de Atención al Ciudadano e interesados de conformidad a la oferta. ii. Evaluar los resultados del proceso de cualificación. iii. Identificar las oportunidades de mejora.
Transferencia de conocimiento en temas afines a la participación ciudadana.	Este componente se constituye de vital importancia para la promoción de la participación ciudadana al interior de la agencia, toda vez que el afianzamiento de los conocimientos del Equipo de Atención al Ciudadano permitirá desarrollar estrategias con calidad para unificar la consciencia colectiva de los servidores y colaboradores en temas afines a la participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> i. Definir un Plan Estratégico de transferencia de conocimiento ii. Implementar talleres y/o foros de transferencia de conocimiento iii. Medir el nivel de apropiación de los conceptos iv. Realizar un banco de memorias de la experiencia
Fortalecer el uso de herramientas tecnológicas para promover el ejercicio de la participación ciudadana.	Más allá de publicar o proporcionar información, la Entidad tiene el reto de permitir que el ciudadano intervenga e incida en el proceso de gestión de la entidad y control social sin que medie un espacio físico o infraestructura específica para ello, mediante el uso de las herramientas tecnológicas que hoy en día facilitan el contacto.	<ul style="list-style-type: none"> i. Definir las áreas claves de la Agencia a involucrar en el desarrollo de este componente. ii. Definir estrategias novedosas de participación ciudadana para ser implementadas a través de las tecnologías y redes sociales. iii. Evaluar el desarrollo y seguimiento de las estrategias.

<p>Promover una cultura de participación ciudadana al interior de la Agencia.</p>	<p>Generar una cultura de participación ciudadana implica un reconocimiento permanente del ciudadano como ser humano que requiere satisfacer una necesidad que tiene derechos y que es el centro de la gestión de las entidades públicas.</p>	<p>i. Identificar las dependencias de la Agencia que es necesario vincular para el desarrollo de este componente. ii. Definir las estrategias y actividades. iii. Implementar un plan de trabajo. iv. Evaluar los resultados.</p>
---	---	--

Fuente: Elaboración Equipo de Atención al Ciudadano. 2020



Ilustración 4. Proyección de implementación de las fases estratégicas de la Política de Participación Ciudadana



Fuente: Equipo de Atención al Ciudadano. 2020