



## ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Empresa de Servicios Públicos Municipales de La Plata – EMSERPLA**

---

### 1. Introducción

La participación ciudadana constituye un pilar fundamental de la gestión pública, al permitir que la ciudadanía intervenga de manera activa en los asuntos de interés general, fortalezca la transparencia, el control social y la confianza en las instituciones. En este sentido, la Empresa Municipal de Servicios Públicos de La Plata – EMSERPLA adopta la presente Estrategia de Participación Ciudadana como un instrumento orientado a garantizar el acceso a la información, promover la interacción con la comunidad y facilitar la incidencia ciudadana en la gestión institucional.

---

### 2. Marco Normativo

La presente Estrategia de Participación Ciudadana se fundamenta en el siguiente marco normativo:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015 – Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 1519 de 2020 – Lineamientos de accesibilidad web.
- Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

---

### 3. Objetivo General

Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en EMSERPLA, garantizando el acceso oportuno a la información pública, la interacción con la ciudadanía y la promoción del control social, en concordancia con los principios de transparencia, legalidad y responsabilidad institucional.

---



## 4. Objetivos Específicos

- Facilitar el acceso de la ciudadanía a la información pública de la entidad.
- Promover espacios y mecanismos de participación ciudadana.
- Fortalecer la comunicación entre EMSERPLA y la comunidad.
- Garantizar la recepción y atención de observaciones, sugerencias y peticiones ciudadanas.
- Impulsar la rendición de cuentas como ejercicio permanente de transparencia.

---

## 5. Alcance

La presente estrategia aplica a todos los procesos, dependencias y servidores públicos de EMSERPLA, y está dirigida a la ciudadanía en general, usuarios de los servicios públicos, veedurías ciudadanas, organizaciones sociales y demás grupos de interés.

---

## 6. Mecanismos de Participación Ciudadana

EMSERPLA pone a disposición de la ciudadanía los siguientes mecanismos de participación:

- **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS):** A través de los canales institucionales habilitados.
- **Publicación de información institucional:** En el sitio web oficial, conforme a la Ley de Transparencia.
- **Rendición de cuentas:** Espacios periódicos para informar sobre la gestión institucional.
- **Consultas ciudadanas:** Cuando aplique, sobre temas de interés general.
- **Control social:** Facilitando el acceso a la información para veedurías ciudadanas.

---

## 7. Canales de Participación y Comunicación

La ciudadanía podrá interactuar con EMSERPLA a través de los siguientes canales:

- **Sitio web institucional:** <https://www.emserpla.gov.co>
- **Correo electrónico institucional:** [participacion@emserpla.gov.co](mailto:participacion@emserpla.gov.co)
- **Sistema PQRS:** Disponible en el sitio web.



- **Atención presencial:** En las instalaciones de la entidad, en horario de atención al público.
- **Redes sociales institucionales:** Cuando aplique.

---

## 8. Responsables

La implementación, seguimiento y actualización de la Estrategia de Participación Ciudadana estará a cargo de las siguientes dependencias:

- Dirección Administrativa.
- Área de Atención al Ciudadano.
- Oficina de Planeación o quien haga sus veces.

Cada dependencia será responsable de garantizar la aplicación de los mecanismos de participación dentro de su ámbito de competencia.

---

## 9. Seguimiento y Evaluación

EMSERPLA realizará seguimiento periódico a la implementación de la presente estrategia, evaluando:

- El uso de los canales de participación.
- El tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas.
- La efectividad de los mecanismos de comunicación.

Los resultados del seguimiento servirán como insumo para la mejora continua de la estrategia.

---

## 10. Actualización de la Estrategia

La Estrategia de Participación Ciudadana será revisada y actualizada cuando se presenten cambios normativos, institucionales o cuando la entidad lo considere necesario para fortalecer la interacción con la ciudadanía.

---

## 11. Vigencia

La presente Estrategia de Participación Ciudadana rige a partir de la fecha de su publicación en el sitio web institucional de EMSERPLA.



---

**Empresa de Servicios Públicos Municipales de La Plata – EMSERPLA**

*Documento elaborado para efectos de cumplimiento normativo, transparencia y fortalecimiento de la participación ciudadana.*

---

**Fecha de elaboración:** \_\_\_\_\_

**Versión:** 1.0

**Acto administrativo de adopción:** \_\_\_\_\_