

**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL
SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO (SITM)
METROLINEA**

Bucaramanga, Julio 2022

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. MARCO NORMATIVO**
- 3. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL SITM – METROLÍNEA**
- 4. CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS**
- 5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL SITM -
METROLÍNEA**
- 6. BIBLIOGRAFÍA**

1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana consiste en el involucramiento activo de los ciudadanos y las ciudadanas en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas. Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que, en condición de sujetos sociales y políticos y de manera individual o colectiva, transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales. Este derecho se materializa mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, cuyo resultado es una política pública diseñada bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad e incidencia.

La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole. La connotación ciudadana significa hacer efectivo el derecho a la participación para desarrollar y ejercer la capacidad de gestión, movilización, incidencia y control social en los procesos de planeación, implementación, evaluación de las políticas públicas y en la resolución de los problemas sociales. Con ello se contribuye a afianzar lazos de identidad y sentido de pertenencia, para avanzar en el logro de una cultura democrática y la consolidación de una sociedad más justa basada en la construcción colectiva de lo público". (Tomado de: Séptimo Lineamiento – Participación Ciudadana *** Decreto 503-2011).

Con el propósito de cumplir con lo anterior, Metrolínea S.A. y por ende el Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) del área metropolitana de Bucaramanga, diseñan y acogen la Política de Participación Ciudadana con el fin de involucrar a los ciudadanos y usuarios del Sistema en los procesos relacionados con la toma de decisiones y control social de la prestación del servicio. Para abrir estos espacios se proponen los medios virtuales y presenciales para que las comunidades y grupos de valor tengan acceso a la información generada por la entidad y el SITM y a su vez puedan opinar, participar e incidir en la toma de decisiones que se generen para mejorar la experiencia del servicio.

2. MARCO NORMATIVO

Constitución Política: Concibe la participación ciudadana como un derecho fundamental de todos los colombianos. Este derecho ha permitido que la ciudadanía incida significativamente en el ámbito de lo público y en su cotidianidad, mediante ejercicios permanentes de deliberación, concertación y coexistencia con las instituciones del Estado. Para destacar se consideraron los siguientes artículos de la misma:

Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Artículo 20. Establece el derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Artículo 79. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

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

Los principios anteriores han sido desarrollados, en el orden nacional, entre otras por las siguientes normas:

Ley 190 de 1995/Artículo 58. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.

Ley 1437 de 2011/Artículo 3 numeral 6. En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Ley 1757 de 2015 / Artículo 2. Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia.

Ley 1757 de 2015 / Artículo 102. Derechos de los ciudadanos en la participación ciudadana. Son facultades de los ciudadanos en el desarrollo de las instancias de participación ciudadana:

- a). Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político;
- d). Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación.

3. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL SITM – METROLÍNEA

El propósito de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, de acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Institucional de Planeación y Gestión – MIPG, es “permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación, incluyendo la rendición de cuentas de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana”.

La Política de Participación Ciudadana, acompaña el proceso de generación de resultados institucionales y la prestación de servicios, de manera que tengan efecto en el mejoramiento del bienestar de los usuarios, atendiendo los valores del servicio público de transporte como son la diligencia, eficiencia, eficacia, compromiso y libertad de locomoción.

Desde el ente gestor se hizo un seguimiento a los lineamientos establecidos por el MIPG, en donde se garanticen los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública, que está enfocada en 7 pasos que se consideran vitales para poder dar cumplimiento a las metas propuestas.

Desde Metrolínea S.A., como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM), se busca implementar una Política de Participación Ciudadana que les permita a los usuarios involucrarse en los procesos de toma de decisiones relacionados con la operación del SITM Metrolínea, la calidad en la prestación del servicio y las diferentes actividades que se puedan desarrollar por parte de Metrolínea S.A. y el SITM. Con esto se busca fortalecer el relacionamiento con las comunidades y grupos de valor, al conocer de manera directa sus necesidades, expectativas, recursos potenciales y alternativas viables que permitan una mayor satisfacción y oportunidad en las decisiones que se tomen.

Con la implementación de la Política de Participación Ciudadana en Metrolínea S.A. y el SITM, se busca alcanzar varios beneficios en la toma de decisiones como:

- Identificar oportunidades y escenarios de futuro, así como las causas y consecuencias directas del problema o situación que esté en discusión con las comunidades.
- Identificar alternativas de solución ante dificultades y determinar aquellas que son viables.
- Alcanzar mayor asertividad en las alternativas de solución o de innovación.
- Conseguir menores costos económicos y sociales en posibles ajustes a proyectos que lidere Metrolínea S.A. y el SITM, al involucrar a la comunidad directamente afectada y tomar decisiones conjuntas y acordadas.
- Obtener mejor receptividad de lo que se decida implementar.
- Generar apropiación, cuidado y sentido de pertinencia de los ciudadanos por Metrolínea S.A. y el SITM.
- Construcción de consensos.

Los procesos participativos le permiten a la entidad una contextualización de la situación real del problema al que se le pretende dar solución. Al tener una visión más amplia de la situación, resulta más factible corregir posibles consecuencias indeseables.

4. CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

Metrolínea S.A. y el Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) cuentan con múltiples canales de comunicación, a través de los cuales se brinda información veraz y oportuna, en tiempo real, relacionada con la operación y noticias de interés para los usuarios del SITM:

- ✓ Página web de la entidad www.metrolinea.gov.co,
- ✓ Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube).
- ✓ Ventanilla Única en la Estación Provenza Occidental, a través de la cual se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) de parte de los usuarios y se emite información oficial de la entidad.
- ✓ Correo electrónico a través del cual se reciben solicitudes de los usuarios pqrs@metrolinea.gov.co.
- ✓ Grupos de WhatsApp con colaboradores y líderes de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta.
- ✓ Línea de atención telefónica 6929822.
- ✓ Oficina de Atención al Usuario ubicada en el túnel de la Estación Provenza Occidental, a través de la cual se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) de parte de los usuarios, y se guardan y retornan objetos olvidados por los usuarios en buses y estaciones.

- ✓ Videos institucionales publicados a través de las redes sociales de la entidad, y medios de comunicación.
- ✓ Ruedas de prensa.
- ✓ Comunicados y boletines de prensa.

5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL SITM - METROLÍNEA

Para afianzar el relacionamiento con los usuarios de Metrolínea S.A. y el Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM), se proponen espacios y mecanismos de participación a través de los cuales los usuarios o grupos de valor incidan de manera directa en la toma de decisiones de la entidad. Los principales espacios están orientados a tratar temas relacionados con la operación, prestación del servicio y también con las obras de infraestructura que se ejecutan para mejorar la calidad del servicio.

- **Reuniones de Socialización con grupos de interés:** con este espacio se pretende difundir información relacionada con cambios, ajustes, propuestas en la operación del SITM y/o en la ejecución o avance de las obras de infraestructura. Se realizarán cada vez que se requiera transmitir información a la comunidad o a los grupos de valor, ya sea por temas de la operación del SITM o de las obras que se proyecten o encuentren en ejecución.
- **Mesas de Trabajo:** con las que se buscan analizar las posibles alternativas de solución frente a un tema determinado. Se establecerán mesas de trabajo cada vez que un tema o situación lo requiera y durante el tiempo que sea necesario.
- **Aliados de Difusión y Apoyo al Sistema:** Con líderes o miembros reconocidos de diferentes sectores donde tenga incidencia el SITM Metrolínea, se pretenden canalizar las inquietudes o propuestas de las comunidades hacia la entidad o el Sistema. Asimismo, a través de este canal se hace la divulgación de la información por parte de Metrolínea para que los líderes operen como un puente de comunicación entre la comunidad y la entidad.
- **Encuestas de satisfacción del ciudadano:** A través de la página web de la entidad se promoverá este espacio para que los usuarios manifiesten su nivel de satisfacción con la prestación del servicio. Además, la conformidad o no en cuanto a la accesibilidad para encontrar en la página la información requerida sobre el Sistema. Esta encuesta se realizará inicialmente una (1) vez al año y de igual manera se aplicará a los usuarios en las estaciones del sistema, a través del equipo de socialización de Metrolínea.

Los resultados serán publicados en la página web de la entidad y servirán como insumo en la toma de decisiones del Sistema, cuyo seguimiento se efectuará por parte de la oficina de Control Interno.

- **Canales informativos en grupos de WhatsApp y Redes Sociales:** Estos espacios digitales están activos para que los usuarios participen, opinen y hagan propuestas sobre temas de interés para sus comunidades o con relación a las noticias publicadas. Dichos mensajes se gestionan con el área competente y a través de los canales que se consideren más pertinentes para hacerlo.
- **Rendición de Cuentas:** “Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado”. (tomado del DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional. Bogotá 2008, Pág. 9).

Metrolínea como entidad pública, presentará al finalizar cada año, la rendición de cuentas de su gestión durante la vigencia, para que los ciudadanos conozcan de primera mano el balance de los resultados alcanzados con los logros y dificultades presentadas.

La fecha de la rendición de cuentas se hará pública con quince días (15) hábiles de anticipación a través de los diferentes canales institucionales.

Durante la rendición de cuentas se aclararán las dudas o solicitudes de los asistentes, siempre y cuando puedan ser resueltas en la reunión. En caso contrario, la entidad tendrá un plazo no mayor a quince (15) días hábiles para dar respuesta a dichas solicitudes.

El informe de la rendición de cuentas será publicado en la página web de la entidad dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la reunión, y la ciudadanía tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus inquietudes mediante los canales físicos o virtuales establecidos para tal fin.

La entidad evaluará la viabilidad técnica, jurídica y financiera de las peticiones o sugerencias que se hagan por parte de la ciudadanía, para determinar su aplicabilidad en los procesos operativos de la entidad.

*Este documento no es definitivo y queda sujeto a posibles modificaciones que surjan conforme a las directrices de la entidad y el avance en los procesos participativos.

6. BIBLIOGRAFIA

- Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública. XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. 2008
- Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública. Función Pública.
- DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional. Bogotá 2008, Pág. 9.

CUADRO DE APROBACIÓN			
	CARGOS	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	P.U.I. Cultura Ciudadana	Trina María Rodríguez	07/2022
REVISADO POR:	P.E. Prensa y Comunicaciones	Luis Alfonso Cárdenas Mateus	07/2022
APROBADO POR:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Acta No 38 del 14 de Julio de 2022	14/07/2022

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	SOLICITUD NO.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	08/08/2021	211	<p>Emisión inicial.</p> <p>Se hace necesario implementar una Política de Participación Ciudadana, que le permita a los usuarios involucrarse en los procesos de toma de decisiones relacionados con la operación del SITM Metrolínea, la calidad en la prestación del servicio y las diferentes actividades que se puedan desarrollar por parte de Metrolínea S.A. y el SITM.</p> <p>Solicitud realizada por: Trina María Rodríguez – P.U.I. Cultura Ciudadana</p>