

PROCESO FORMATIVO PARTICIPACIÓN CIUDADANA, CONTROL SOCIAL Y VEEDURÍA CIUDADANA EN EL MARCO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Antecedentes

La presente propuesta nace en el marco de la estrategia de diálogo Hablando Claro, como un paso y necesidad surgida en la madurez y desarrollo mismo de una estrategia de relacionamiento con la comunidad de impacto de CHEC, que por cerca de 8 años avanza en forjar vínculos y relación con representantes de la comunidad que reconocen en la empresa un aliado que favorece el desarrollo de los territorios.

Es así, que de acuerdo al desarrollo de la estrategia se dio la necesidad de elevar el nivel de participación e incidencia de los voceros en el marco de la estrategia, y en particular el ejercicio de rendición de cuentas, tomando en consideración que todo el ejercicio de relacionamiento en sus tres momentos Mesa Zonal, Hablando Claro y Rendición de Cuentas a Voceros, responden a los principios y realidad de la participación ciudadana, y en ese entramado resalta la figura del vocero como un representante comunitario que asume la responsabilidad del seguimiento y vigilancia de los acuerdos surgidos y consignados en el acta de la estrategia de diálogo, a la vez de ser un replicador en su comunidad de los acuerdos y acciones adelantadas con la empresa.

Es por lo anterior que se hilvana una propuesta formativa de participación ciudadana, control social y veedurías ciudadanas, como la devolución y la retroalimentación que se realiza con los voceros con miras a empoderarles para que su ejercicio de control y acompañamiento en el marco de la estrategia se ajuste a principios acordes a los marcos que legitiman la participación como principio de desarrollo de los territorios. En el marco normativo de la participación el artículo 2º de la Constitución Nacional consagra como fin fundamental del Estado el principio de la participación. De acuerdo con este artículo, desde el Estado corresponde "facilitar la participación de todos los colombianos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación".

Al respecto desde CHEC como empresa de servicios públicos se suma al propósito de involucrarse y consolidar acciones propicias al diálogo y rendición de cuentas en un vínculo marcado por acciones formativas que buscan dotar a los clientes de elementos que les den conocimiento de las particularidades relacionadas con la prestación del servicio público de energía de tal manera que los ciudadanos reconozcan sus límites y alcances para propender por un mejor aprovechamiento del servicio.

En esa línea la empresa propicia en escenarios como las mesas zonales la toma de decisiones respecto a requerimientos comunitarios que son asumidos como tarea por la empresa y posteriormente son objeto de vigilancia en la ejecución por parte de los voceros que en sus territorios acompañan y posibilitan el acceso a los diversos funcionarios que intervienen a favor de las acciones técnicas o comerciales requeridas para el préstamo de un mejor servicio.

Como los voceros se han convertido con el paso del tiempo en aliados que manifiestan con claridad y cercanía aquellos aspectos en los que la empresa puede potenciar o mantener su labor, fue preciso dotar de elementos propios del control social para contar eventualmente con líderes fortalecidos y dotados de elementos que le permitan tener una mayor destreza a la hora de advertir o señalar aquellas intervenciones de la empresa que requieran un mejor desempeño o atención, pero también saber aportar y brindar desde su función comunitaria oportunidades para que la empresa cuente en los territorios con aliados estratégicos desde los barrios y veredas a la hora de realizar las acciones para llevar el servicio de energía a los territorios.

Desde esta experiencia los elementos de las veedurías ciudadanas armonizan con el rol del vocero en tanto le confieren un grado superlativo que le lleva a migrar de un papel de relator y testigo a uno de veedor y responsable para con la comunidad y el entorno, le permite asumir con valores como el respeto, la responsabilidad y la diligencia espacios de diálogo y rendición de cuentas. Y en los territorios estará atento a las acciones surgidas de los acuerdos y será garante de que estas intervenciones y la presencia de la infraestructura propia del servicio sea salvaguardada por la comunidad a la cual este adscrito.

PROCESO FORMATIVO:

1. Sensibilización

El momento de la sensibilización es un paso de especial trascendencia en los espacios formativos, y el éxito del mismo depende de la generación de un ambiente empático que disponga a los asistentes, a transcurrir de la sola estancia a integrar y sumarse a la eficiencia de resultados en la formación. La empatía es una noción de gran valor pedagógico que implica literalmente *padecer desde adentro*, y para efectos del presente taller sentir desde adentro a partir de la compenetración.

Dentro del espacio se asume un rol importante en la generación de aprendizaje reflexivo construyendo desde la experiencia y saberes particulares de los asistentes, por ello se apunta a la creación de un ambiente de apertura, respeto y confianza que favorezca el vínculo formativo entre formador- facilitador y participante.

Antes de tomar en cuenta los presaberes de los asistentes y ya tocante a la temática a abordar, que para esta ocasión es la participación ciudadana se desarrollará la actividad “*SOPESANDO LAS CARGAS*”.

Esta actividad se desarrolla a partir del concurso de todos los asistentes en torno al compromiso de sostener en alto un peso de un objeto del salón (mesa o silla), a la directriz del formador uno a uno soltara su mano del objeto en cuestión hasta que uno solo al final quede con el deber de sostener el peso total.

El propósito de la actividad es generar apertura a la temática respecto al deber y compromiso colectivo respecto al alcance de metas y logro de objetivos grupales, lo anterior como principios básicos de la participación.

Posteriormente se indagará sobre los sentimientos generados en la actividad y cómo en la vida cotidiana se tiende a desligar de los compromisos para al final culpar de responsabilidades a aquellos en quienes recaen las culpas por un fracaso o no alcance de logros en una situación determinada. Se tomarán entonces de la comunidad los conocimientos entorno a la temática abordada partiendo de la fragmentación de la expresión Participación Ciudadana, e indagando sobre lo que conocen de cada palabra y

cómo en la vida cotidiana han contribuido o han hecho parte de procesos o mecanismos de participación ciudadana y finalmente si consideran importante y por qué esta acción en el marco del bienestar de una sociedad.

CONCEPTUALIZACIÓN

Por participación ciudadana se entiende que en general, la población tiene el poder de acceder al derecho de hacer parte (en primer nivel), y de manera superior como ciudadanos comparten el poder de decisión sobre algo de mutuo interés, y que importa para el bienestar colectivo.

La participación ciudadana, para convertirse en instrumento de desarrollo y bienestar para una comunidad debe involucrar a todos los actores, y es condición indispensable para sostener, desarrollar y transformar la sociedad en una dirección deseada.

Esta implica unos elementos prácticos por parte de una comunidad específica:

- ❖ La información.
- ❖ La posibilidad de consulta.
- ❖ La toma de iniciativa
- ❖ La garantía de transparencia

ACTIVIDAD “*MOVIENDO EL PISO*”.

En este instante de la sesión se realizará una actividad lúdica en la que el grupo según el número de asistentes se organizará para realizar una actividad en la que sobre unos tendidos en los que estarán ubicados de pie los asistentes, deberán, sin salirse del tendido girar completamente la superficie que está contra el piso y pararse sobre ésta en trabajo coordinado y conjunto.

El propósito es que mediante la observación se logren captar las acciones y estrategias que implementa el grupo en esta acción y determinar la toma de decisiones y participación colectiva a favor del alcance de la meta propuesta.

Una vez retroalimentada la actividad se expondrá relacionado con la temática los aspectos que se constituyen en exitosos de la participación ciudadana (Entre algunos de estos elementos se encuentran):

- ❖ Una comunidad dispuesta y con posibilidades de ejercer control e influencia
- ❖ La existencia de mecanismos dinámicos, diversos y flexibles de participación real.
- ❖ Instituciones accesibles y transparentes a la comunidad y que goce de un funcionamiento adecuado

Respecto a las formas de participación ciudadana se cuenta entre otras iniciativas con la conformación de Consorcios, Fundaciones, Asociaciones, Grupos de Acción Local, cooperativas, corporaciones, Agrupaciones de Desarrollo Local y recientemente redes sociales (internet).

Finalmente y desde el componente teórico se retroalimenta al grupo con los niveles de la participación ciudadana:

- ❖ **Nivel de información y formación:** Es habitual confundir participación con dar información; sin embargo éste es sólo el primer nivel, o requisito previo, dado que disponer de información es imprescindible para que pueda existir participación, pero no es suficiente. La población puede tener acceso a la información antes o después de ser tomadas las decisiones. Si son informados antes, tienen la posibilidad de objetarla, si lo son después, los interesados podrán tan sólo reaccionar favorable o desfavorablemente. La información implica también formación, en el sentido de hacerla accesible y comprensible por sus destinatarios y que de esta forma puedan disponer de argumentos.
- ❖ **Nivel de consulta y debate:** Implica que la población no sólo conoce propuestas y decisiones, sino que tiene opciones de expresar opiniones, sugerencias y alternativas.
- ❖ **Nivel de decisión:** Los participantes, mediante acciones directas o a través de organizaciones, hacen efectiva su capacidad de escoger una o varias alternativas en función de sus propios intereses.

- ❖ **Nivel de control:** Los interesados velan por la ejecución de las decisiones tomadas, a través de diferentes instrumentos (jurídicos, financieros, técnicos) y siempre en condiciones objetivas que lo permitan (libertad de expresión y crítica, mecanismos de fiscalización y sanciones, etc.).
- ❖ **Nivel de gestión compartida o cogestión:** Es el nivel más elevado por cuanto los agentes participantes poseen las competencias y los recursos para el manejo autónomo de ciertas esferas de la vida colectiva. Exige cierta cualificación técnica de la población y las organizaciones, interés y motivación en ser gestores de lo colectivo y un ambiente institucional propicio.

Los niveles mencionados conforman un proceso que transcurre desde la información hasta la gestión compartida, siendo en este último donde se integran todos los anteriores.

Se da conclusión al momento planteando la necesidad de asumir responsabilidades compartidas y trascender de una postura distante y apática a un deber y compromiso con lo que acontece en mi entorno y espacio de convivencia.

Y se culmina con la actividad “USTED QUE HARÍA” en la que en plenaria se colocarán unas situaciones relacionadas con el ejercicio de la participación ciudadana en contextos prácticos dentro de una bolsa y cada uno tomará un papel con la situación anotada, luego la leerá y comentará su postura frente a la situación y se permitirán comentarios y la proposición de otras razones frente a la misma. El propósito de la actividad es generar autoconfrontación y crítica frente a responsabilidad civil.

EVALUACIÓN

Construyamos Futuro.

Según el número de asistentes cada uno saldrá al tablero y trazara un gráfico hasta que entre todos dibujen una casa o casas dependiendo del número de participantes, cada persona señalará con su gráfico el aporte y compromiso que desde sí hará al ejercicio ciudadano en adelante, y expondrá un aprendizaje o reflexión de lo vivido en la sesión formativa.

A MODO DE INFORMACIÓN

Mecanismos de Participación Ciudadana

- ❖ **EL VOTO:** Herramienta mediante la cual el ciudadano colombiano elige de manera activa a las personas que considera idóneas para su representación en las instituciones del gobierno (Presidencia, vice-presidencia, Cámara de representantes, Senado, Alcaldías, Gobernaciones, Concejos distritales y municipales, Alcaldías locales).
- ❖ **EL PLEBISCITO:** herramienta utilizada por el Presidente de la República para refrendar una decisión con la opinión del pueblo. El Presidente anuncia el uso del plebiscito y los ciudadanos votan para apoyar o rechazar la decisión puesta en cuestión.
- ❖ **EL REFERENDO:** Herramienta utilizada para convocar a los ciudadanos a la aprobación o al rechazo de un proyecto de ley o una norma jurídica vigente. El referendo puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local.
- ❖ **EL REFERENDO DEROGATORIO Y APROBATORIO:** Herramienta mediante la cual se pone a consideración de la ciudadanía la derogación o aprobación de una ley, una ordenanza, un acuerdo o una resolución local.
- ❖ **LA CONSULTA POPULAR:** Herramienta mediante la cual se plantea una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, por parte del Presidente de la República, el Gobernador o el Alcalde, para que los ciudadanos se pronuncien al respecto. Este mecanismo puede ser utilizado para convocar una Asamblea Constituyente, con el fin de someter a consideración popular las decisiones allí establecidas.
- ❖ **EL CABILDO ABIERTO:** Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales (JAL), con el objetivo de que los habitantes puedan participar directamente en la discusión de asuntos de interés para comunidades.

- ❖ **LA INICIATIVA POPULAR:** Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de ley y de acto legislativo (que pretende reformar la constitución) ante el Congreso de la República, de ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de resolución ante las Juntas Administradores Locales (JAL), y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las reglamentan, según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

- ❖ **LA REVOCATORIA DEL MANDATO:** Es un derecho político por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un Gobernador o a un Alcalde.

- ❖ **LA TUTELA:** es el mecanismo creado en el artículo 86 de la Constitución de 1991, mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos.