

	Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia	Documento controlado
		Código: GG-D-031
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: 23-03-16
		Página: 1 de 2

1. Introducción

Es necesario documentar los lineamientos y directrices en materia de Participación mediante el diseño y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en la gestión de la entidad facilitando el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, además de orientar las actuaciones de Empresas Públicas de Armenia ESP., con el propósito de optimizar la prestación de los servicios domiciliarios, creando y fortaleciendo los espacios de participación ciudadana, generando sentido de pertenencia, cultura ciudadana en los armenios, la sostenibilidad de los servicios y el control de los impactos ambientales.

2. Política de participación ciudadana en la gestión

Empresas Públicas de Armenia ESP. Articula todas sus actuaciones de manera integral, incluyente y participativa con los distintos actores involucrados en el desarrollo de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, enfocando sus acciones a la generación de cambios en los comportamientos de las partes interesadas, frente al uso adecuado y eficiente de los servicios públicos, la sostenibilidad de la Empresa, la satisfacción de los clientes y el control de impactos ambientales presentados durante la prestación de los servicios, como elementos para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Enmarcadas en el contexto legal, institucional, político, ambiental, económico y social de la región y del sector agua potable y saneamiento básico.

3. Objetivo:

Definir y socializar los espacios de participación ciudadana que permitan involucrar a los grupos de interés a través del uso de espacios efectivos de interlocución e interacción para propiciar la participación concertada que beneficie la entidad y la satisfacción de las partes interesadas respecto a la prestación de servicio y a la participación activa y efectiva en el control social permitiendo transparencia en la gestión de la empresa.

4. Marco Normativo:

El Gobierno Nacional, en busca de garantizar a sus ciudadanos el derecho a la participación, ha reglamentado a través de las normas, acciones concretas que faciliten el acceso a la información y la participación activa de los ciudadanos. Para el desarrollo de las estrategias de participación que se implementen al interior de la entidad, deben cumplirse

	Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia	Documento controlado
		Código: GG-D-031
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: 23-03-16
		Página: 2 de 2

entonces con la siguiente normatividad:

5. Antecedentes legales de la Participación

Norma	Descripción
Constitución Política de 1991	Artículos 1, 2, 13, 20,23, 40, 74,79, 270
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana para hacer seguimiento y control social sobre los temas ambientales y demás aspectos que afectan los territorios
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción; Artículo 58
Ley 1712 de 2014	Por el cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, Artículo 1 al 17
Ley 1755 de 2015	Por del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1757 de 20015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas. Art. 1. Definición veeduría ciudadana Artículos 4 al 6. Objeto, ámbito de ejercicio y objetivo veeduría ciudadana Artículos 7 al 14. Principios rectores veeduría ciudadana Artículos 17 y 18. Derechos y Deberes veeduría ciudadana Art. 22. Red de veedurías ciudadanas
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos. (Reglamentada por el Decreto No. 4290 de 2005)
Ley 472 de 1998	Sobre las Acciones Populares y de Grupos.
Ley 489 de 1998	Organización y funcionamiento de la Administración Pública. Sistema de Desarrollo Administrativo. Art. 3. Principios de la función administrativa Art. 26. Estímulos e incentivos a la gestión pública - Art. 32. Democratización de la administración pública Art. 33. Audiencias públicas Art. 34. Ejercicio del control social Art. 35. Ejercicio de veeduría ciudadana
Ley 393 de 1997	Acción de Cumplimiento.
Directiva Presidencial No 10 de 2002	Para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.



Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia

Documento controlado
Código: GG-D-031
Versión: 02
Fecha de Emisión: 23-03-16
Página: 3 de 2

6. Alcance y campo de aplicación

La política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia ESP., aplica a todos los funcionarios y contratistas que realicen acciones y actividades operativas y administrativas, ejecutadas para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en las que interactúen con las Partes Interesadas, *reconociendo la importancia de tener una comunicación efectiva y de doble vía entre la entidad y sus grupos de interés desarrollando procesos participativos ordenados y de retroalimentación permanente.*

7. Acceso a la Información

Atributos del Derecho a la participación Ciudadana

Son atributos del derecho a la Participación Ciudadana en Empresas Públicas de Armenia ESP., de conformidad con la Ley Estatutaria 1757 de 2015, por consiguiente, cada estrategia, meta o programa, relacionado con Participación Ciudadana en Empresas Públicas de Armenia, deberá contar con los siguientes atributos:

Acceso: Todo ciudadano puede ejercer la libre expresión, libre asociación y protesta social; en condiciones de equidad e igualdad, sin ningún tipo de discriminación, que permita la expresión de sus diferencias e intereses.

Calidad: Hace referencia a la pertinencia, oportunidad, suficiencia de la información para la participación del ciudadano en la construcción de lo público.

Canales: Hace referencia a los diferentes medios y/o herramientas dispuestas para que los ciudadanos participen de forma autónoma, de acuerdo a las posibilidades, capacidades y conveniencia.

Permanencia: Hace referencia a la garantía en los procesos permanentes y/o constantes de participación ciudadana, logrando mayor participación de la ciudadanía.

Respuesta: Relacionada con la garantía para el ciudadano de que su participación será atendida y respondida, de acuerdo a los términos y condiciones de cada espacio de participación a través del cual haya intervenido el ciudadano.



Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia

Documento controlado
Código: GG-D-031
Versión: 02
Fecha de Emisión: 23-03-16
Página: 4 de 2

Deberes y Derechos de los Ciudadanos

Con el fin de garantizar estos deberes, los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, hace visible la Carta de Trato Digno Empresas Públicas de Armenia E.S.P (documento normalizados GG-D-030), la cual contiene los deberes y derechos de los usuarios, orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad

Como usuario de Empresas Públicas de Armenia ESP, usted tiene los siguientes deberes y derechos:

Deberes	Derechos
Un servicio continuo y de buena calidad.	Dar únicamente el uso convenido con la empresa (residencial, comercial o industrial)
Participar en la gestión y control de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.	Participar como ciudadanos
Tratamiento tarifario igual con cualquier otro consumidor con características de costos iguales para la empresa.	Usar racionalmente los servicios
Recibir oportunamente la factura.	No intervenir o manipular los medidores de agua sin la autorización de EPA ESP
Una correcta estratificación y régimen de subsidios.	Reemplazar el medidor a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuado los consumos
Un contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes	Pagar oportunamente los servicios
Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos y que le sean atendidas a partir de su fecha de radicación de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.	Velar por el adecuado estado del medidor y de las conexiones
Elegir el prestador del servicio cuando en la región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio.	Informar al prestador cuando sea necesario chequear o reemplazar el medidor.



Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia

Documento controlado

Código: GG-D-031

Versión: 02

Fecha de Emisión: 23-03-16

Página: 5 de 2

Mecanismos de Participación Ciudadana

Mecanismo	Descripción
Acción de Cumplimiento	<i>Artículo 87. Constitución Política de Colombia, toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido.</i>
Acción de tutela	<i>Art. 86 Constitución Política de Colombia, Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este Decreto. Todos los días y horas son hábiles para interponer la acción de tutela.</i>
Acciones Populares y de Grupo	<i>Artículo 88. Constitución Política de Colombia, la ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella.</i>
Petición	<i>Artículo 23. Constitución Política de Colombia toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</i>
Queja	<i>Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.</i>
Reclamo	<i>Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.</i>
Solicitud de Información	<i>Artículo 25. Ley 1712 de 2014 Solicitud de acceso a la Información Pública. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.</i>
Sugerencia	<i>Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios o trámites que presta la Entidad.</i>

Para el control de la gestión pública los ciudadanos pueden participar de forma colectiva o individual en la vigilancia de los actos de la administración pública, teniendo en cuenta lo anterior las entidades pueden realizar diversas acciones que permitan involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 32 de la Ley 489 de 1998). Para lograr lo anterior Empresas Públicas de Armenia ESP,



Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia

Documento controlado
Código: GG-D-031
Versión: 02
Fecha de Emisión: 23-03-16
Página: 6 de 2

considera pertinentes y de acuerdo a su gestión los siguientes mecanismos:

Mecanismo	Descripción
Rendición de cuentas	<p><i>De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.</i></p> <p><i>Por lo tanto, Empresas Públicas de Armenia debe rendir cuentas ante la ciudadanía para dar a conocer la gestión realizada y los resultados de sus planes de acción a través de diversas estrategias comunicativas.</i></p>
Veeduría Ciudadana	<p><i>Permite a los ciudadanos de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión pública.</i></p>
Cabildo Abierto	<p><i>Se entiendo como la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de juntas administradoras local, para la participación en asuntos de interés para la comunidad.</i></p>
Transparencia y Control Social	<p><i>En cumplimiento de la ley 1712 de 2014 sobre la transparencia y acceso a la información pública y su decreto reglamentario 103 de 2015, Empresas Públicas de Armenia ESP., dispone de un</i></p> <p><i>sistema de información que garantiza el fácil y ágil acceso del ciudadano a la información, el cual, mediante la trazabilidad y un mejor trámite al interior de la empresa, aumenta la transparencia activa en la función pública.</i></p> <p><i>En cuanto al control social, el cual se define como el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.</i></p>



Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia

Documento controlado
Código: GG-D-031
Versión: 02
Fecha de Emisión: 23-03-16
Página: 7 de 2

Espacio de Participación ciudadana	Objetivo del espacio de participación ciudadana
<i>Redes Sociales (Facebook e Instagram)</i>	<i>Informar a través de estas el avance y el desarrollo de actividades comunitarias y proyectos de alto impacto, divulgar campañas institucionales y dar respuesta a los usuarios en tiempo real.</i>
<i>YouTube</i>	<i>Compartir material audiovisual relacionada con la gestión de la empresa.</i>
<i>Flickr</i>	<i>Plataforma que permite el acceso a material fotográfico institucional.</i>
<i>Página Web</i>	<i>Permitir, facilitar la búsqueda y uso de los canales de interacción por parte de los grupos de interés, en la parte superior derecha de la página se encuentra un link denominado Atención a la Ciudadanía.</i>
<i>Encuesta de percepción y satisfacción del usuario, en la página Web.</i>	<i>Medir la percepción y satisfacción del usuario, frente a la gestión de la empresa, esta realiza 1 vez al año.</i>
<i>Correo Electrónico: comunicaciones@epa.gov.co</i>	<i>Divulgar comunicados derivados de la gestión de la empresa</i>
<i>Correo Electrónico: atencionalciudadano@epa.gov.co</i>	<i>Recibo y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</i>
<i>Banner y Flayer</i>	<i>Piezas gráficas de difusión institucional y van a la página web en forma de carrusel.</i>
<i>Conversatorios comunales</i>	<i>Retroalimentar información con los presidentes de las JAC, JAL, líderes comunales, líderes ambientales y comunidad en general</i>
<i>Centro de Atención al ciudadano</i>	<i>Centro comercial del café tercer piso. Carrera 18 calle 16 esquina.</i>
<i>Línea de atención al usuario</i>	<i>Conmutador 606 7 411780 Reporte de daños 116 o al 6067411780 extensión 1316 24 horas del día WhatsApp atención al ciudadano 305 313 8469</i>



Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia

Documento controlado
Código: GG-D-031
Versión: 02
Fecha de Emisión: 23-03-16
Página: 8 de 2

Administrativos		Judiciales		Políticos	
Tipos de mecanismo	Reglamentación colombiana	Tipos de mecanismo	Reglamentación colombiana	Tipos de mecanismo	Reglamentación colombiana
Consultas previas con pueblos indígenas y grupos étnicos	Ley 21 de 1991 (que aprueba el Convenio 169 OIT). Ley 99 de 1993 (Art. 76). Decreto 1397 de 1996, Decreto 1320 de 1998, y Decreto 1220 de 2005.	Acción de tutela	Decreto. 2591 de 1992. Decreto. 306 de 1992 y Decreto. 1382 de 2000	Iniciativa popular legislativa normativa	Ley 134 de 1994 (Artículo 2)
Audiencias públicas ambientales	Ley 99 de 1993 (Art. 72), Decreto 330 de 2007.	Acción de cumplimiento	Ley 393 de 1997	Referendo	Ley 134 de 1994 (Artículo 3-5)
Veedurías ciudadanas en asuntos ambientales	Ley 134 de 1994 (art. 100), Ley 136 de 1994 (arts. 91, 178), Ley 489 de 1998 (arts. 34, 35), Ley 850 de 2003	Acción popular	Ley 472 de 1998.	Revocatoria de mandato	Ley 134 de 1994 (Artículo 6).
Intervención en los procedimientos ambientales	Ley 99 de 1993 (arts. 69, 70)	Acción de grupo	Ley 472 de 1998.	Plebiscito	Ley 134 de 1994 (Artículo 7)

Documento controlado
Código: GG-D-031
Versión: 02
Fecha de Emisión: 23-03-16
Página: 9 de 2



Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia

Participación en los procesos de planificación ambiental	Ley 99 de 1993 (Parágrafo 1, art. 11, 13, 26 Literales f y g, 64), Resolución. 128 de 2000, Resolución. 389 de 2000, Decreto 1523 de 2003, Decreto 606 de 2006, Decreto 330 de 2007 (art. 17).	Acción de nulidad	Decreto. 2304 de 1989.	Consulta popular	Ley 134 de 1994 (Artículo 9)
Derecho petición	Ley 99 de 1993 (art. 74) Ley 23 1973.	Acción de inconstitucionalidad	Decreto. 2067 de 1991.	Cabildo abierto	Ley 134 de 1994

Mecanismos de participación que pueden ser usados para temas ambientales

Fuente: Los mecanismos de participación en materia ambiental y la importancia de Escazú, CRUDOTRASPARENTE

Como se evidencia en la anterior tabla, en Colombia existe un marco legislativo en materia de aspectos ambientales, todo esto con el fin de generar estrategias para la conservación de los recursos naturales, por consiguiente; Empresas Públicas de Armenia ESP tiene el deber de informar a los ciudadanos sobre los impactos socioambientales que se generen a través de las obras y proyecto de impactos significativos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

❖ **Líneas de Actuación**

Todas las acciones de Empresas Públicas de Armenia ESP., enfocadas a la participación ciudadana se encuentran documentadas en las siguientes Líneas de Actuación:

➤ **Gestión Social**

Ejecución de actividades enfocadas a la consolidación de la Responsabilidad Social de Empresas Públicas de Armenia ESP., con las partes interesadas.

➤ **Manejo Adecuado de la Infraestructura.**

Ejecución de inversiones para la prestación de los Servicios Públicos



Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia

Documento controlado

Código: GG-D-031

Versión: 02

Fecha de Emisión: 23-03-16

Página: 10 de 2

Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Cumplimiento de la Legislación Vigente.

➤ **Fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Gestión de los Servicios Públicos.**

- ❖ Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
- ❖ Rendición de cuentas GG-PP-005 anexo 3
- ❖ Mecanismos para la transparencia y acceso a la información GG-PP-005 Anexo 5.
- ❖ Informes de gestión presentados ante el Concejo Municipal
- ❖ Actividades ejecutadas con la comunidad
- ❖ Carta de Trato Digno de Empresas Públicas de Armenia ESP. GG D 030
- ❖ Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas en las actividades ejecutadas por los procesos operativos y/o administrativos.

➤ **Desarrollo de Responsabilidades frente al control de Impactos Ambientales:**

Acciones que se encuentran bajo el concepto de responsabilidades ciudadanas en el manejo integral del recurso hídrico y de los residuos sólidos,

- ❖ Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV
- ❖ Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio de Armenia PGIRS (Acciones bajo la responsabilidad de Empresas Públicas de Armenia ESP).
- ❖ Planificación y seguimiento de la Gestión Ambiental de corto plazo de Empresas Públicas de Armenia ESP.
- ❖ Modelo de intervención de la cuenca del río Quindío proyectadas para el Plan de Acción de la Vigencia.
- ❖ Control de impactos ambientales ocasionados en las obras de construcción, reposición y rehabilitación del sistema de Acueducto y Alcantarillado.
- ❖ Programa de uso eficiente y ahorro del agua.
- ❖ Acciones para la disminución del Índice de Agua No Contabilizada (IANC).
- ❖ Sistema de Gestión Ambiental
- ❖ Cumplimiento legislación ambiental aplicable a la gestión
- ❖ Acciones de los Comité de Gestión Ambiental.

➤ **Fortalecimiento de la identidad y la imagen corporativa de Empresas Públicas de Armenia ESP**

- ❖ Plan de comunicaciones Vigente.
- ❖ Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información GG-PP-005 Anexo 5.
- ❖ Cumplimiento de la Legislación Vigente.