



Empresa de Acueducto
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E. - E.S.P.

Plan estratégico de Relacionamiento con la ciudadanía Yopal 2026 -2030

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E - E.S.P.



PLAN ESTRATEGICO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL – EAAAY E.I.C.E. E.S.P.

Tiene como Objetivo establecer los lineamientos para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de los espacios de diálogo y participación ciudadana promovidos por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EAAAY E.I.C.E. E.S.P., garantizando la interacción transparente, incluyente y efectiva con los grupos de valor y la ciudadanía en general.

Alcance

El presente documento aplica para todos los espacios de diálogo, participación ciudadana, rendición de cuentas, socializaciones, mesas de trabajo, encuentros comunitarios, audiencias públicas y demás mecanismos de interacción desarrollados por la EAAAY con sus grupos de valor y sus beneficios del relacionamiento:

- ✓ Promueve la participación y autogestión comunitaria.
- ✓ Fortalece la confianza institucional.
- ✓ Facilita la comunicación entre empresa y comunidad.
- ✓ Permite identificar necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- ✓ Mejora la gestión social y la prestación de los servicios.

Fundamentos normativos y juridicos

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 142 de 1994 – Servicios Públicos Domiciliarios.
- Ley 1757 de 2015 – Participación Ciudadana.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto 1535 De 2022- Por el cual se adiciona el Capítulo 4 del Título 2 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015 Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para adoptar la Política Pública de Participación Ciudadana, y se dictan otras disposiciones.
- Guia de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5 noviembre de 2022
- Lineamientos de participación ciudadana- DAPRE - Departamento Administrativo de la Presidencia de la República- diciembre 2024
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Decreto 1499 de 2017, se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Regulatorio del Sector Función Pública, sustituyendo los Títulos 22 y 23 de la Parte 2 del Libro 2, en lo relacionado con el Sistema de Gestión y se establece su articulación con el Sistema de Control Interno; adoptando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

- Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Resoluciones internas EAAAY

- Resolución No. 1048 de 2021 Por la cual se modifica la Resolución 1486 del 28 de octubre de 2019, donde se adopta la Política de Comunicaciones en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la EAAAY EICE-ESP"
- Mediante Resolución 1490 de 2019 expedida por la EAAAY EICIE ESP, se adopta el Modelo de Relacionamiento con los Grupos de Interés de la EAAAY dentro de la Política de Responsabilidad Social, con el propósito de fortalecer la relación entre la empresa, la comunidad y los diferentes actores involucrados. En el presente documento se actualiza la Estrategia para continuar participando con las comunidades.
- Resolución No. 0365 de 2022 por medio de la cual se aprueba y adopta la guía de participación de la Gestión de la EAAAY EICIE ESP el 09 de marzo de 2022, busca garantizar la participación de los grupos de valor e interés con las actividades de la EAAAY.

Actores involucrados en la Estrategia:

Líder responsable de ejecución implementación	Oficina de gobierno corporativo y Responsabilidad Social empresarial
Responsable	Subgerencia de Asuntos Corporativos
Apoyo y verificación	Gerencia Oficina Asesora Planeación
Actores Involucrados	
<i>Internos</i>	<i>Externos</i>
Líderes de Procesos Funcionarios operativos Funcionarios administrativos	Grupos de Valor de la EAAAY: Grupo de valor 1: son los usuarios que actualmente cuenta la empresa para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Grupo de Valor 2. Colaboradores se incluyen trabajadores oficiales, funcionarios de libre remoción y nombramiento, trabajadores a término fijo y contratistas CPS. Grupos de Interés: Grupo de interés 3. Hace parte de los colaboradores de la Empresa, sin embargo, cobra importancia las tres (03) organizaciones sindicales que se encuentran presentes en nuestra institución Grupo de interés 4: La comunidad en general a través de sus líderes comunales, presidentes de JAC, ediles y

	corregidores se encuentran en este grupo de interés. Cobra importancia las comunidades de las áreas de Influencia operativa la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) (san Rafael de Morichal), la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) (vereda la Vega) y el sitio de disposición final de residuos sólidos (Corregimiento Alcaraván la Niata). Grupo de interés 5. Aquí se encuentran los líderes a nivel territorial en los niveles municipales, departamentales y nacionales como son: Gobernadores, Alcaldes, Concejales, Diputados, Senadores Grupos de interés 6. Dentro del grupo de interés correspondiente a los Entes de Control, se identifican, a nivel territorial, las siguientes autoridades: Contraloría Departamental, Procuraduría Regional, Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo y Personería Municipal. En materia de control ambiental, se reconoce a la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía – Corporinoquia como la autoridad competente. Asimismo, en el ámbito nacional, los entes encargados de la vigilancia, inspección y regulación de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios son la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Grupo de interés 7. Las instituciones educativas se encuentran dentro de este grupo de interés. Existen tres comunidades educativas relevantes dentro del área de influencia directa de los principales puntos de operación de la Empresa: la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) y el sitio de disposición final de residuos sólidos. Asimismo, se incluyen las instituciones educativas del área urbana, en las cuales actualmente se desarrollan procesos de responsabilidad social y ambiental. A través de estas comunidades educativas se promueve la difusión de los mensajes y lineamientos del Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua, el Plan de Saneamiento Básico, los Planes Maestros y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
--	--

	Grupo 8. Proveedores: Este grupo de interés está conformado por las personas naturales y jurídicas que suministran bienes, servicios y obras necesarias para el cumplimiento de la misión institucional y para el adecuado funcionamiento operativo, técnico, administrativo y financiero de la Empresa.
--	---

El Plan Estratégico de Relacionamiento con la Ciudadanía de la EAAAY se implementa bajo un marco normativo, institucional y de participación que orienta las acciones de acercamiento, comunicación y construcción conjunta con la comunidad y los grupos de interés. Su implementación se fundamenta en la Constitución Política de Colombia, las normas de servicios públicos, participación ciudadana, transparencia, acceso a la información y los lineamientos nacionales que promueven una gestión pública participativa, cercana al ciudadano y orientada a resultados.

En concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la estrategia busca fortalecer la relación entre la empresa, usuarios, comunidad, líderes sociales, grupos de interés y demás actores involucrados, mediante mecanismos permanentes de participación, comunicación y diálogo.

Para su implementación, el Plan Estratégico de Relacionamiento con la Ciudadanía se desarrolla a través de los siguientes componentes:

Participación Ciudadana y Vinculación Comunitaria

Fortalecer espacios de participación, socialización y diálogo permanente con usuarios, comunidades, líderes sociales, juntas de acción comunal y demás grupos de interés, permitiendo identificar necesidades, expectativas y oportunidades de mejora.

Comunicación y Transparencia Institucional

Garantizar el acceso oportuno a la información, fortalecer los canales de comunicación institucional y promover procesos transparentes que faciliten la interacción permanente entre la empresa y la ciudadanía.

Caracterización y Gestión de Grupos de Interés

Identificar, clasificar y priorizar los grupos de valor e interés, permitiendo diseñar estrategias diferenciadas de relacionamiento que respondan a las necesidades específicas de cada población.

Fortalecimiento del Modelo de Relacionamiento

Dar continuidad al Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés adoptado por la EAAAY, promoviendo la confianza institucional, la corresponsabilidad ciudadana y la construcción colectiva.

Seguimiento, Evaluación y Mejora Continua

Implementar indicadores, mecanismos de seguimiento y acciones de mejora que permitan evaluar el impacto de las estrategias implementadas y fortalecer continuamente la gestión social.

De esta manera, la EAAAY articula las políticas nacionales de participación, transparencia, servicio al ciudadano y gestión pública con sus lineamientos internos, consolidando una estrategia orientada a fortalecer la confianza ciudadana, mejorar la relación con la comunidad y generar mayor valor público en la prestación de los servicios.

Principios orientadores:

El relacionamiento debe desarrollarse bajo principios como:

- ✓ Comportamiento ético
- ✓ Respeto por los grupos de interés
- ✓ Cumplimiento normativo y legal
- ✓ Transparencia
- ✓ Responsabilidad social
- ✓ Participación
- ✓ Comunicación permanente
- ✓ Generación de confianza

Con la implementación de esta estrategia se busca que todas las áreas de la empresa trabajen articuladamente para fortalecer vínculos con usuarios y comunidad, promoviendo espacios de participación, información y construcción conjunta. La Resolución 1490 de 2019 establece que el relacionamiento con la comunidad no es únicamente un proceso informativo, sino una estrategia institucional orientada a construir confianza, fortalecer la participación ciudadana y mejorar la relación entre la EAAAY y sus grupos de interés.

Misión



Visión



Objeto Social

La EAAAY EICE ESP tiene como objeto principal la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía Eléctrica y las actividades conexas y complementarias

Página 7 | 27

a los servicios públicos domiciliarios ofertados, de acuerdo con lo contemplado en la Ley 142 y 143 de 1994 y las demás disposiciones que la reglamenten, modifiquen, complementen o sustituyan. En desarrollo de su objeto social, la Empresa EAAAY E.I.C.E. E.S.P., puede ejecutar todas las actividades conexas y complementarias a su objeto social principal, en especial las siguientes:

- ✓ Desarrollar y participar directa o indirectamente, en proyectos de ingeniería e infraestructura, además realizar inversiones en este campo, incluyendo la prestación de servicios y actividades relacionadas.
- ✓ Girar, aceptar, otorgar, endosar, ceder, negociar, cobrar, descontar, dar en prenda o garantía, toda clase de títulos valores y demás efectos civiles y comerciales.
- ✓ Celebrar todo tipo de acuerdos, convenios, contratos, asociaciones y negocios jurídicos relacionados con el desarrollo de su objeto social y, en especial, asumir cualquier forma asociativa o de colaboración empresarial, con personas naturales o jurídicas para adelantar actividades relacionadas con su objeto social, así como las conexas y complementarias al mismo.
- ✓ Participar como asociado, socio o accionista en las empresas relacionadas con el objeto social, en las que realicen actividades tendientes a prestar un servicio o proveer bienes indispensables para el cumplimiento de su objeto, o en cualquier ente jurídico que desarrolle actividades útiles para la ejecución del objeto social de la Empresa.
- ✓ Impulsar actividades de naturaleza científica y tecnológica relacionadas con su objeto, así como realizar su aprovechamiento y aplicación técnica y económica.
- ✓ Realizar todas las acciones tendientes a dar cumplimiento al objeto social, ejercitar sus derechos y cumplir las obligaciones de la Empresa.
- ✓ Adelantar todos los negocios jurídicos indispensables para la adecuada explotación de la infraestructura que conforma la Empresa, constituyendo los entes jurídicos que se requieran para el efecto, asociándose con otras Empresas de servicios públicos de cualquier orden, o con los particulares bajo cualquier forma asociativa autorizada por la Ley.
- ✓ Prestar los servicios de asesoría y consultoría en temas relacionados con su objeto social principal.
- ✓ En general, ejecutar todos los actos y celebrar todos los contratos que estén encaminados a la realización de los fines que persigue la Empresa o que se relacionen con su existencia y funcionamiento.

- ✓ Impulsar actividades de naturaleza científica y tecnológica relacionadas con su objeto, así como realizar su aprovechamiento y aplicación técnica y económica.
- ✓ Realizar todas las acciones tendientes a dar cumplimiento al objeto social, ejercitar sus derechos y cumplir las obligaciones de la Empresa.
- ✓ Adelantar todos los negocios jurídicos indispensables para la adecuada explotación de la infraestructura que conforma la Empresa, constituyendo los entes jurídicos que se requieran para el efecto, asociándose con otras Empresas de servicios públicos de cualquier orden, o con los particulares bajo cualquier forma asociativa autorizada por la Ley.
- ✓ Prestar los servicios de asesoría y consultoría en temas relacionados con su objeto social principal.
- ✓ En general, ejecutar todos los actos y celebrar todos los contratos que estén encaminados a la realización de los fines que persigue la Empresa o que se relacionen con su existencia y funcionamiento.

Políticas Corporativas

Contamos con políticas corporativas para todas las áreas que pueden ser consultadas en nuestra pagina web <https://www.eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/plan-de-transparencia-y-etica-publica/>

VALORES ETICOS

La EAAAY EICE ESP debe dar cumplimiento a la Constitución Política y las leyes; de forma que el servicio prestado constituya una materialización de los derechos de los ciudadanos y apoye a la construcción de un estado social de derecho, lo cual exige una fuerte estructura moral, ética, de orden personal y empresarial, que refleja una actividad transparente, honesta, equitativa y eficaz. Los valores éticos de la EAAAY EICE ESP se enmarcan en los siguientes postulados:

- El interés general prevalece sobre el interés particular
- El cuidado de la vida en todas sus formas
- Los bienes públicos son respetables
- La principal finalidad del estado es contribuir el mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población
- La función primordial de servidor público es servir a la ciudadanía
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

- El reconocimiento de los procesos y logros institucionales son fundamentales para el mejoramiento continuo.

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Lo que hago:

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Reconozco y acepto las consecuencias de mis actuaciones u omisiones
- Cuando tengo dudas respecto a mi trabajo busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- Mantengo la confidencialidad sobre la información obtenida en el desempeño de mis funciones, salvo que su divulgación sea requerida dentro de un proceso legal o por mis superiores jerárquicos.

Lo que NO hago:

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.
- No permito que personas no autorizadas tengan acceso a información clasificada o reservada, ni hago uso indebido de la misma para favorecer intereses personales o de terceros.

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Lo que hago

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

Página 10 | 27

- Reconozco, valoro y respeto a todos los clientes internos y externos de la empresa
- Respeto el espacio, las ideas, el tiempo y la individualidad del otro.
- Ejercer mis derechos en forma responsable, sin abusar de ellos ni vulnerar a los demás.
- Bajo la voz y evito producir sonidos fuertes que interfieran con la tranquilidad o la concentración de los demás.
- Respeto filas y turnos.
- Cuido mi vocabulario y modales, evitando el uso de palabras vulgares o groseras, tanto en la comunicación oral como escrita.
- Cumplir normas de cortesía en mi trato a todas las personas.

Lo que NO hago

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.
- No hago uso de artefactos o dispositivos electrónicos que distraigan mi atención, mientras estoy atendiendo a alguna persona o estoy en una reunión.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como trabajador de la EAAAY EICE ESP y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Lo que hago

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.
- Enaltezo la imagen y el buen nombre de la entidad evitando situaciones o comportamientos que puedan afectar de manera negativa a la empresa.
- Tengo disposición permanente para contribuir al logro de los objetivos institucionales.

Lo que NO hago

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

- Nunca divulgo comentarios u opiniones que puedan dañar el buen nombre de la entidad.

DILIGENCIA: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos de la EAAAY EICE ESP.

Lo que hago

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es valioso.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.
- Trabajo con disciplina porque el desarrollo de mi proyecto de vida se entrelaza con la misión y visión de la empresa.
- Soy dedicado en la ejecución de las actividades institucionales, guardando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.
- Aporto el máximo de mis capacidades laborales y aptitudes personales en el desarrollo de mi trabajo.
- Me mantengo informado acerca de todas las normas, instructivos y reglamentos que afecten mis deberes, derechos y mis actividades laborales.
- Demuestro buena disposición para desarrollar procesos de mejora continua y asumo el cambio como una oportunidad de crecimiento personal e institucional.
- Mido la efectividad de mi trabajo, haciendo seguimiento a mi gestión, con las diferentes herramientas de planeación con que dispone la empresa.

Lo que NO hago

- No malgasto ningún recurso público ni físico ni económico.
- No postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.
- No dedico mi tiempo laboral a otras actividades ajenas a las funciones propias de mi cargo.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

Lo que hago

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.
- Doy a cada uno lo que le corresponde, tomando en consideración su comportamiento y méritos.

Lo que NO hago

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.
- No concedo preferencias o privilegios indebidos y sectorizados.

MEDIO AMBIENTE: Asumo la protección y conservación del medio ambiente, para garantizar su disponibilidad en calidad y cantidad en beneficio del desarrollo común.

Lo que hago

- Doy ejemplo, con un adecuado manejo del recurso hídrico.
- Aplico principios de conservación energética y disminución de gasto energético, haciendo uso racional de los airea acondicionados, iluminación en general y apagando equipos que no estén en uso.
- Tanto en mi trabajo como en mi hogar aplico prácticas de Reuso y Reciclaje.
- Asumo con respeto y responsabilidad la protección y conservación del ambiente, utilizando en mi labor prácticas sustentables en el manejo de los recursos físicos.
- Realizo permanentemente acciones orientadas a la sensibilización, tanto de los trabajadores de la entidad como de los usuarios sobre la necesidad e importancia de proteger el recurso hídrico a través de la educación ambiental.

Lo que NO hago

- No dejo encendidos los equipos de computo u otros equipos si no los estoy utilizando.
- No despilfarro los recursos físicos e hídricos con que cuenta la empresa

Grupos de valor

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal (EAAAY) es una entidad de carácter público encargada de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Yopal y su área de influencia. Su misión se orienta a garantizar el acceso continuo, eficiente y de calidad al agua potable, así como la adecuada gestión de las aguas residuales y los residuos sólidos, contribuyendo al bienestar de la comunidad, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible del territorio.

En el marco de la gestión pública moderna, la EAAAY reconoce la importancia de identificar, caracterizar y atender de manera diferencial a sus grupos de ciudadanía y grupos de valor, entendidos como los usuarios, comunidades, organizaciones sociales, entidades públicas y privadas, entre otros actores que interactúan directa o indirectamente con la entidad. Esto permite fortalecer la participación ciudadana, mejorar la prestación del servicio y generar confianza institucional mediante procesos transparentes, incluyentes y orientados al ciudadano.

A continuación se muestran los grupos de interés y de valor establecidos en la caracterización realizada en el año 2025.



Espacios de diálogo

Escenarios de interacción entre la entidad y la ciudadanía para socializar información, escuchar necesidades, resolver inquietudes y construir compromisos conjuntos.

Escenarios de interacción y participación ciudadana que desarrolla la E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.



Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas

Espacios formales donde la empresa presenta resultados de gestión, ejecución presupuestal, proyectos, indicadores y avances institucionales, permitiendo preguntas y observaciones de la ciudadanía.

Mesas de Trabajo Comunitarias

Reuniones con líderes comunitarios, juntas de acción comunal, veedurías y grupos de interés para tratar problemáticas específicas relacionadas con acueducto, alcantarillado y aseo.

Encuentros Ciudadanos

Jornadas abiertas de diálogo con la comunidad para escuchar necesidades, propuestas, inconformidades y sugerencias sobre la prestación de los servicios públicos.

Socialización de Proyectos y Obras

Espacios dirigidos a informar a la comunidad sobre:

- Inicio de obras.
- Suspensiones programadas.
- Intervenciones técnicas.
- Proyectos de expansión o mejoramiento.
- Impactos y beneficios para la comunidad.

Ferias Institucionales y Jornadas de Servicios

Actividades en barrios o comunidades donde la empresa brinda atención directa, información institucional y orientación sobre trámites, pagos, PQRS y campañas educativas.

Diálogos Participativos Sectoriales

Reuniones enfocadas en sectores específicos como:

- Comerciantes.
- Instituciones educativas.
- Líderes ambientales.
- Usuarios rurales.
- Constructores y urbanizadores.

Oficina Móvil

Puntos móviles o visitas institucionales a barrios y corregimientos para facilitar la atención directa a usuarios y recepción de solicitudes.

Comités de Desarrollo y Control Social

Espacios de participación legalmente establecidos donde los usuarios hacen seguimiento y control a la prestación de los servicios públicos.

Reuniones con Veedurías Ciudadanas

Escenarios de diálogo con organizaciones de control social para revisar avances, inquietudes y seguimiento a proyectos e inversiones.

Encuestas y Consultas Ciudadanas

Herramientas para conocer:

- Nivel de satisfacción.
- Necesidades prioritarias.
- Percepción ciudadana.
- Opiniones frente a proyectos o servicios.

Visitas Comunitarias y Recorridos Técnicos

Espacios en territorio donde funcionarios y comunidad verifican problemáticas, necesidades y avances de obras o intervenciones.

Espacios de Participación Ambiental

Escenarios enfocados en temas ambientales y sostenibilidad, tales como:

- Gestión de residuos sólidos.
- Protección de fuentes hídricas.
- Campañas ambientales.
- Cambio climático y cultura ambiental.

Buzones y Canales Permanentes de Participación

Mecanismos físicos y virtuales para recibir:

- Peticiones.
- Quejas.
- Reclamos.
- Sugerencias.
- Felicitaciones.
- Propuestas ciudadanas.

Los usuarios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EAAAY E.I.C.E. E.S.P., en su calidad de ciudadanos y usuarios de servicios públicos domiciliarios, cuentan con una serie de derechos de participación e intervención en la gestión pública y en las decisiones que los afectan, conforme a la Constitución Política de Colombia, la Ley 142 de 1994 y la Ley 1757 de 2015.

Derechos y deberes de Actores involucrados “Usuarios y servidores de la EAAAY”

Derechos y Deberes actores involucrados

En el marco de los procesos institucionales, se garantiza la calidad en la atención a los usuarios fundamentada en los siguientes principios.



Respeto y dignidad humana.



Oportunidad y eficiencia.



Igualdad y no discriminación.



Participación ciudadana.



Transparencia y acceso a la información.



Responsabilidad y mejora continua.

1. Respeto y dignidad humana

Garantizar un trato amable, cordial y respetuoso hacia todos los usuarios, reconociendo sus derechos, necesidades y diferencias. Todas las actuaciones deben desarrollarse preservando la dignidad de las personas, promoviendo relaciones basadas en el respeto mutuo y la atención humanizada.

2. Oportunidad y eficiencia

Hay que asegurar que las solicitudes, requerimientos, peticiones o trámites sean atendidos dentro de los tiempos establecidos, brindando respuestas claras, ágiles y efectivas, optimizando los recursos disponibles para garantizar una prestación adecuada del servicio.

3. Igualdad y no discriminación

Garantizar que todas las personas reciban atención en igualdad de condiciones, sin distinción alguna por género, edad, condición económica, etnia, orientación, discapacidad, ideología, procedencia o cualquier otra condición, promoviendo la inclusión y la equidad.

4. Participación ciudadana

Promover espacios donde la comunidad pueda expresar opiniones, necesidades, propuestas y ejercer control social, fortaleciendo la comunicación entre la entidad y los ciudadanos para construir soluciones conjuntas y mejorar continuamente los servicios.

5. Transparencia y acceso a la información

Garantizar que los usuarios puedan acceder de manera clara, veraz, oportuna y comprensible a la información relacionada con los servicios, procesos, derechos y deberes, fortaleciendo la confianza y la rendición de cuentas.

6. Responsabilidad y mejora continua

Comprometerse con el cumplimiento de las funciones institucionales, actuando con responsabilidad, calidad y enfoque de servicio, implementando acciones permanentes de evaluación y mejora para optimizar los procesos y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Derechos y Deberes de los ciudadanos



Derechos y Deberes de los ciudadanos

Derechos:	Deberes:
Como usuarios de nuestros servicios, usted tiene derecho a: ➤ Recibir servicios públicos con calidad, continuidad y eficiencia. ➤ Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos (PQRSD). ➤ Obtener respuestas claras, completas y oportunas dentro de los términos legales. ➤ Ser tratado con respeto, dignidad y amabilidad. ➤ Acceder a información sobre la prestación de los servicios. ➤ Participar en los espacios de control social y participación ciudadana.	Para una adecuada prestación del servicio, usted debe: ➤ Presentar las respetuosamente las peticiones, quejas y reclamos. ➤ Hacer uso adecuado de los servicios públicos. ➤ Cumplir con el pago oportuno de las facturas. ➤ Suministrar información veraz. ➤ Respetar a los funcionarios y canales de atención. ➤ Permitir el acceso al personal autorizado cuando sea requerido. ➤ No ofrecer dádivas a los servidores públicos.

En el marco de nuestra estrategia de relacionamiento con la comunidad, reafirmamos el compromiso institucional con el respeto, la promoción y la garantía de los derechos y deberes de nuestros usuarios, entendiendo que una adecuada prestación de los servicios públicos se construye a partir de relaciones basadas en el respeto mutuo, la participación, la transparencia y la corresponsabilidad.

Estos principios se encuentran contemplados en la Carta de Trato Digno, documento del cual hace parte esta estrategia y que orienta nuestras acciones hacia una atención humanizada, cercana y enfocada en fortalecer la confianza entre la empresa y la comunidad, promoviendo espacios de diálogo, participación y mejora continua.

Principios que deben garantizar estos derechos

La participación ciudadana en la EAAAY debe desarrollarse bajo principios de:

PRINCIPIOS QUE LA EAAAY DEBE GARANTIZAR PARA ASEGURAR LOS DERECHOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



- Transparencia.
- Inclusión.
- Respeto.
- Participación efectiva.
- Corresponsabilidad.
- Acceso a la información.
- Legalidad.
- Buen gobierno.

ESTRATEGIAS Y CANALES DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES

Como canales de atención disponible contamos con las siguientes líneas estratégicas, y que tienen medios disponibles para poder transmitir a nuestros grupos de valor e interés:



Se cuenta con los siguientes medios de comunicación disponibles

	Contamos con recursos audiovisuales para comunicar a través de videos, imágenes y textos que invitan a leer el mensaje a través de redes sociales
	Contamos con cuentas de la Institución en: - Facebook - Instagram - X - Página web

DESARROLLO DE LOS ESPACIOS DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN

ANTES DEL ESPACIO DE DIÁLOGO

Planeación del espacio

La dependencia organizadora deberá:

- Definir el objetivo del espacio de diálogo.
- Identificar el grupo de valor convocado.
- Establecer fecha, lugar, modalidad y agenda.
- Designar responsables logísticos y temáticos.
- Elaborar materiales de apoyo e información.
- Definir mecanismos de registro y evaluación.

Forma en que se convocará a los grupos de valor

La convocatoria deberá realizarse con mínimo cinco (5) días hábiles de anticipación, utilizando diferentes canales institucionales, tales como:

- Página web institucional.
- Redes sociales oficiales.
- Correos electrónicos.

- Oficios y comunicaciones formales.
- Perifoneo y emisoras comunitarias.
- Mensajes de texto o WhatsApp institucional.
- Invitación directa a líderes comunitarios y organizaciones sociales.

La convocatoria deberá contener:

- Nombre de la actividad.
- Objetivo del espacio.
- Fecha y hora.
- Lugar o enlace virtual.
- Temas a tratar.
- Dependencia responsable.
- Mecanismos para inscripción o participación.

DURANTE EL ESPACIO DE DIÁLOGO

Paso a paso para el desarrollo de los espacios de diálogo



Registro de asistentes

- Diligenciamiento de listado de asistencia.
- Registro fotográfico y/o audiovisual.

Instalación del espacio

- Bienvenida institucional.
- Presentación del objetivo y agenda.
- Socialización de reglas de participación.

Desarrollo temático

- Presentación de la gestión, proyectos o temas objeto del diálogo.
- Exposición de resultados, avances o problemáticas.
- Uso de ayudas audiovisuales y lenguaje claro.

Espacio de participación ciudadana

- Intervención de los asistentes.
- Recepción de preguntas, observaciones y propuestas.
- Moderación ordenada de las intervenciones.

Construcción de compromisos

- Identificación de solicitudes y acuerdos.
- Definición de responsables y tiempos de cumplimiento.

Evaluación del espacio

- Aplicación de encuesta de satisfacción o percepción.
- Recolección de recomendaciones de mejora.

Cierre

- Lectura de compromisos adquiridos.
- Agradecimiento a los participantes.
- Socialización de canales de seguimiento.

Reglas de juego para dialogar con los grupos de valor

Durante el desarrollo de los espacios de diálogo se deberán respetar las siguientes reglas:

- Mantener el respeto entre los participantes.
- Garantizar igualdad de participación.
- Escuchar activamente las intervenciones ciudadanas.
- Utilizar lenguaje adecuado y cordial.
- Respetar los tiempos asignados para intervenir.
- Evitar interrupciones y confrontaciones personales.
- Garantizar transparencia y veracidad en la información presentada.

- Permitir preguntas y observaciones de manera abierta.
- Promover un ambiente participativo e incluyente.

Evaluación de la gestión y resultados presentados

Los ciudadanos podrán evaluar la gestión y los resultados mediante:

- Encuestas físicas o virtuales.
- Formularios de percepción ciudadana.
- Buzones de sugerencias.
- Espacios de preguntas y respuestas.
- Evaluaciones participativas al finalizar la actividad.

Los resultados obtenidos serán consolidados y analizados por la dependencia responsable para identificar oportunidades de mejora.

Forma como se documentarán los compromisos adquiridos

Los compromisos establecidos durante el espacio de diálogo deberán quedar registrados mediante:

- Acta oficial de reunión.
- Formato de compromisos y seguimiento.
- Registro audiovisual cuando aplique.
- Consolidado de preguntas y respuestas.
- Listado de responsables y fechas de cumplimiento.
- Publicación del espacio con comunidad realizado en redes sociales

Cada compromiso deberá incluir:

- Descripción del compromiso.
- Responsable.
- Fecha de cumplimiento.
- Estado de avance.
- Medio de verificación.

DESPUÉS DEL ESPACIO DE DIÁLOGO

La política de participación ciudadana de la EAAAY, cuenta con unos indicadores de medición que permiten evaluar la implementación de mecanismos de participación, y estos se asociarán dentro de esta estrategia de relacionamiento con la comunidad:

Medir las características y preferencias de los ciudadanos en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

$$\frac{\text{Medios de atención utilizados}}{\text{Medios de atención disponibles}} =$$

Medir el tiempo de atención en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

$$\frac{\text{Tiempo real de atención}}{\text{Tiempo programado de atención}} =$$

Medir el uso de canales en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

$$\frac{\text{Canales de atención utilizados}}{\text{Canales de atención disponibles}} =$$

Medir el tiempo de espera en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

$$\frac{\text{Informe anual programado}}{\text{Informe anual ejecutado}} =$$

Medir el Nivel de satisfacción de asistentes.



- Cumplimiento de compromisos.

- Número de espacios desarrollados.
- Análisis de recomendaciones ciudadanas.

Los resultados servirán como insumo para fortalecer los mecanismos de participación y transparencia institucional.

ACCIONES DE SEGUIMIENTO

La Oficina de responsabilidad social y gobierno corporativo será responsable de :

- Consolidar el acta y soportes del evento.
- Realizar seguimiento periódico a los compromisos.
- Solicitar avances a las áreas responsables.
- Verificar cumplimiento de actividades acordadas.
- Identificar acciones correctivas en caso de incumplimiento.
- Elaborar informes de seguimiento.

Forma como se informarán los avances de los compromisos adquiridos

La EAAAY informará a los grupos de valor sobre el avance y cumplimiento de compromisos a través de:

- Publicaciones en la página web institucional.
- Redes sociales institucionales.
- Informes de seguimiento.
- Correos electrónicos.
- Reuniones de retroalimentación.
- Mesas de trabajo comunitarias.
- Audiencias públicas y rendiciones de cuentas.

El presente documento rige a partir de su adopción mediante acto administrativo interno de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EAAAY E.I.C.E. E.S.P. y deberá ser revisado y actualizado periódicamente conforme a la normatividad vigente y las necesidades institucionales.

Ivan Mauricio Forero García
Subgerente de asuntos corporativos
Natalia Garcés Gerena
Líder 1 responsabilidad social y gobierno corporativo (e)
Liliana Pinto Segura
Auxiliar administrativa / Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo