

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844.000.752-4</p>	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.05.07
			Versión 05	

812.43.00.1489.19

**RESOLUCIÓN No. 1489 DE 2019
Del 28 de Octubre de 2019**

"Por la cual se adopta la Política de Participación Ciudadana en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG."

El Gerente de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en uso de sus facultades legales, atribuciones estatutarias y en concordancia con la Ley 1474 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que el Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía.

Que el MIPG busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano

Que el MIPG se desarrolla a través de siete dimensiones operativas, entorno a las cuales se articulan políticas, prácticas e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades.

Que el MIPG y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

Que la EAAAY está comprometida con la promoción de la participación ciudadana, y ha venido generando espacios de diálogo con la ciudadanía y sus grupos de interés, involucrando a éstos en las diferentes etapas de la gestión de la EAAAY.

Que una de las líneas de acción de la Política de Responsabilidad Social de la EAAAY es la transparencia y la participación ciudadana, la cual fue adoptada mediante Resolución No. 1488 de 2018 del 28 de octubre de 2019 en el marco Código de Integridad y Buen Gobierno.

Que, en virtud de lo anterior, se hace necesario Adoptar la Política de Participación Ciudadana en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP articulado con la Política de Responsabilidad Social y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

En mérito de lo expuesto,

	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.05.07
			Versión 05	

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Adoptar la Política de Participación Ciudadana en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP

ARTÍCULO 2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer relaciones de confianza y mutuo beneficio a través de la documentación de lineamientos y mejoramiento continuo de mecanismos que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión de la Empresa, demostrando que todas las actuaciones de la EAAAY son visibles, verificables, sostenibles y previsibles, determinadas por una comunicación permanente, fluida y de doble vía con el ciudadano.

ARTÍCULO 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover la transparencia de la gestión pública a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana
- Capacitar a la comunidad en general, líderes comunales y aliados estratégicos en control social y servicios públicos.

ARTÍCULO 4. ALCANCE

El desarrollo y ejecución de esta Política, involucra a los servidores; funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la EAAAY, quienes son conscientes de la importancia de tener una comunicación efectiva y de doble vía entre la entidad y sus grupos de interés con procesos participativos, ordenados y de realimentación permanente. Es por esta razón que la EAAAY realizará un trabajo permanente con el fin de fortalecer el uso de los espacios, canales para la participación ciudadana en la construcción, formulación, desarrollo y seguimiento de los planes, programas, recursos y proyectos de la entidad.

Lo anterior está enmarcado en la política de Responsabilidad Social adoptada por la EAAAY bajo Resolución No. 1488 de 2018 del 28 de octubre de 2019 y el Modelo de relacionamiento con grupos de interés el cual fue adoptado por la EAAAY bajo Resolución No. 1490 de 2018 del 28 de octubre de 2019 y los cuales hace parte integral de esta política.

ARTÍCULO 5. MARCO NORMATIVO

Cada día los ciudadanos son más vigilantes de las acciones y decisiones que toma la administración pública, ejerciendo el derecho constitucional y legal que permite la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política,

	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.05.07
			Versión 05	

administrativa y cultural de la Nación (2). Es por esta razón que el Gobierno ha buscado garantizar el goce efectivo de este derecho a través de acciones concretas que faciliten el acceso a la información y la participación activa de los ciudadanos, en las decisiones que los afecten, por medio de la expedición de normas como las relacionadas a continuación:

Constitución Política de Colombia

ARTÍCULO 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, 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.

ARTICULO 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).

ARTICULO 13. (...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).

ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...)

ARTICULO 23. 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.

ARTICULO 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).

ARTICULO 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

ARTICULO 95. (...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).

ARTICULO 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.

Leyes



	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.05.07
			Versión 05	

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 190 de 1995. Artículo 58º.- 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 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la 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 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Resoluciones EAAAY

RESOLUCIÓN No.0628 (MAYO 12 DE 2017) "Por medio de la cual la EAAAY adopta el programa institucional "EAAAY CON LAS COMUNIDADES"

RESOLUCIÓN No.0629 (MAYO 12 DE 2017) "Por medio de la cual se adopta el programa institucional CONOZCAMOS NUESTRA EMPRESA"

Resolución No.0628 (MAYO 12 DE 2017) "Por medio de la cual la EAAAY adopta el Código de Integridad y Buen Gobierno

Resolución No. 1488 de 2018 del 28 de octubre de 2019) "Por medio de la cual la EAAAY adopta la Política de Responsabilidad Social

Resolución No. 1490 de 2018 del 28 de octubre de 2019 "Por medio de la cual la EAAAY adopta el Modelo de Relacionamiento con grupos de interés

ARTÍCULO 6. COORDINACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA EAAAY

El liderato de esta política estará a cargo de un Grupo interdisciplinario que se encargará de coordinar las actividades que se establezcan en materia de participación, teniendo en cuenta el Modelo de Relacionamiento de Grupos de Interés de la Empresa. De esta forma, la coordinación de las políticas de Participación Ciudadana, así como del desarrollo de todas y cada una de las estrategias que desarrolle la EAAAY en cumplimiento de los planes institucionales y el quehacer misional de cada dependencia en cuanto a participación, estarán a cargo del Gerente, profesional de Responsabilidad Social, profesional de Planeación, profesional de Prensa y Comunicaciones, Director Comercial,

	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.05.07
			Versión 05	

Director Técnico y Director de Aseo, de conformidad con las competencias y funciones de cada una. Corresponderá a estas dependencias velar por el cumplimiento de los lineamientos aquí establecidos y por el desarrollo de las estrategias que cada una implemente, con o sin la colaboración intrínseca de las mismas o de otras unidades ejecutoras.

ARTÍCULO 7. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA PARTICIPACIÓN

En el desarrollo de cualquiera de las instancias de participación ciudadana promovidas por la EAAAY, serán facultades de los ciudadanos:

- Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional y control político.
- Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana, sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio, y las dependencias o unidades ejecutoras con las cuales debe relacionarse de acuerdo a los temas que son de su interés incentivar.
- Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación.
- Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión institucional y las políticas públicas.

Son responsabilidades de los ciudadanos en el ejercicio de su derecho a la participación ciudadana:

- Informarse en los aspectos de interés sobre los cuales se pretenden promover discusiones institucionales, sobre aquellos que dispongan instancias que integran la oferta institucional de instancias de participación ciudadana, así como de las competencias fijadas para cada unidad ejecutora con las cuales interactúa.
- Respetar las decisiones tomadas en las instancias de participación ciudadana de acuerdo a las prioridades concertadas de manera colectiva por los actores participantes de las mismas.

ARTÍCULO 8. DEBERES DE LA EAAAY EN LA PROMOCIÓN DE INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN

Deberes de la EAAAY en la promoción de instancias de participación ciudadana formales e informales creadas y promovidas por la ciudadanía o el Estado. La entidad tiene la obligación de:

- Promover, proteger, implementar y acompañar instancias de participación.



	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.05.07
			Versión 05	

- Garantizar la participación ciudadana en los temas de planeación del desarrollo, de políticas sociales, de convivencia ciudadana y reconciliación, y de inclusión de poblaciones tradicionalmente excluidas.
- Respetar, acompañar y tomar en consideración las discusiones de las instancias de participación no establecidas en la oferta institucional y que sean puestas en marcha por iniciativa de la ciudadanía tales como redes ciudadanas, mesas de trabajo y discusión sectorial e intersectorial, entre otras.
- Proteger a los promotores de las instancias de iniciativa ciudadana, para que se puedan desenvolver en condiciones apropiadas en sus ejercicios de participación ciudadana.
- Asistir a las convocatorias realizadas por las instancias de participación de iniciativa ciudadana a las que sean invitados, toda vez que en ellas se debatan asuntos de su competencia.
- Emitir concepto sobre las sugerencias, recomendaciones y propuestas presentadas de manera formal y derivadas del desarrollo de las instancias de participación de iniciativa ciudadana o gubernamental que no se encuentran dentro de la oferta institucional.
- Cumplir los compromisos a los que se llegue en desarrollo de las instancias de participación dentro de los plazos pactados en las mismas.
- Convocar de manera amplia y democrática a los ciudadanos a las instancias de participación con anticipación suficiente, sin privilegiar a unos ciudadanos sobre otros y haciendo uso de todos los canales de información disponibles.
- Llevar a cabo los ejercicios de consulta de manera amplia y deliberativa, comprendiendo que la presencia de la ciudadanía no se debe invocar para legitimar los intereses de los promotores ciudadanos de las instancias vinculadas a la oferta institucional, sino para alimentar la gestión y el debate público con las opiniones de las personas.
- Propiciar las acciones pertinentes y necesarias de fortalecimiento de las capacidades institucionales de sus dependencias para garantizar el derecho a la participación ciudadana.
- Convocar de manera amplia, cumplida y constante a las instancias de discusión, llevando un adecuado control de la información allí producida, así como del cumplimiento de las decisiones y/o sugerencias.
- No conformar instancias de participación con criterios políticos.
- Brindar asistencia técnica y acompañar la cualificación de los debates ciudadanos, así como el fortalecimiento de las capacidades de quienes integran estas instancias.
- Capacitar y promover a la ciudadanía en las formas eficiente y efectiva de presentar las denuncias sobre los diversos casos a que haya lugar, al igual de mostrarles las instancias competentes dentro del Estado colombiano para recepción de dichas denuncias.

	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.05.07
			Versión 05	

ARTÍCULO 9. ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Desde la perspectiva de la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG, desarrollarán las estrategias que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

En esta perspectiva, la transparencia se constituye en un elemento transversal a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, en el entendido que facilita el acceso de la ciudadanía a los servicios del Estado, mejora la confianza de los ciudadanos y es la llave de acceso a los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas.

Partimos de la base de cuatro elementos fundamentales: comunicación, información, diálogo e incentivos.

Comunicación: en el marco del respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo, está orientada a garantizar la reputación organizacional y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés.

Información: establece como principio el derecho de acceso a la información y a la documentación pública por parte de nuestros grupos de interés. Para dar cumplimiento a este componente se debe garantizar y facilitar el acceso a la información a través de los diferentes medios empleados por la organización.

Diálogo: se refiere a aquellas prácticas que ha venido estableciendo la organización de cara a cara con la comunidad para dar a conocer información relevante sobre proyectos, procesos y actividades relacionadas con su gestión.

Incentivos: consisten en la existencia de mecanismos de acompañamiento, espacios de participación ciudadana, capacitaciones o acciones de mejora relacionadas con el proceso.

Los procesos encaminados a fomentar la participación ciudadana se desarrollarán de acuerdo al siguiente modelo: los principios antes mencionados, un objetivo general, compuesto por dos (2) objetivos específicos, que a su vez son las estrategias a desarrollar, así:



	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.05.07
			Versión 05	



- a) Audiencia pública de Rendición de cuentas: evento público que obedece a la necesidad de mejorar la confianza por parte de nuestros grupos de interés, fortalecer la generación de información sobre nuestro desempeño y la gestión de nuestra organización, a través de la Transparencia como principio Triple A, parte del principio de informar y ser informado. Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre la EAAAY y sus grupos de interés.
- b) Audiencia pública EAAAY CON LAS COMUNIDADES: a través del equipo de trabajo liderado por la Gerencia, se desplazan a diferentes sectores de la Ciudad a escuchar cara a cara a los usuarios en las diferentes consultas, inconformidades e inquietudes que tengan frente a la prestación de los servicios y así mismo, atenderlas estableciendo soluciones inmediatas o compromisos a corto plazo, garantizando la satisfacción y la calidad en el servicio brindado a la comunidad.
- a) Recorridos Conozcamos nuestra Empresa: Recorridos diseñados para generar sentido de pertenencia de la comunidad, para con nuestra Entidad con el objetivo

	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.05.07
			Versión 05	

de que conozcan de primera mano los procesos desarrollados en cuanto al tratamiento de agua para consumo humano, aguas residuales, la operación del relleno sanitario "Cascajar", laboratorio de aguas y sede administrativa.

- b) **EAAAY EN TU BARRIO:** Jornadas descentralizadas que realiza la Empresa a barrios de la Ciudad con el ánimo de fortalecer nuestra gestión empresarial con los usuarios creando un acercamiento y una mejor relación. En la cual se realizan actividades como oficina móvil para la atención y recepción de inquietudes por parte de los usuarios, limpieza de medidores y atención a fugas, brigadas de aseo, poda y restauración de puntos críticos, actividades de educación ambiental, entre otras.
- c) **Diálogos Café Triple A:** Diálogos en la gerencia de la Empresa con directivas, líderes comunitarios y aliados estratégicos, sobre condiciones de los servicios, proyectos, compromisos, alianzas, entre otros.
- d) **Mesas de concertación Construyendo Territorio:** Es un espacio de diálogo y consenso entre comunidades e instituciones del área de influencia sobre los proyectos que se desarrollan en sus áreas.
- e) **Talleres de control social:** espacio en el que se ofrecen elementos teóricos/prácticos que sirven como herramientas para mejorar la labor de los líderes comunitarios y comunidad en general, contribuyendo al buen ejercicio del control social.
- f) **Espacios y medios Interactivos:** Son herramientas como programas radiales, chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones, entre otros.
- g) **Ferias de servicios:** Este escenario de participación tiene por fin llevar a cabo actividades pedagógicas, capacitaciones creadas para el conocimiento y profundización en los derechos y deberes de los ciudadanos, servicios, trámites, así como las normativas de la entidad que son de utilidad para los usuarios en aras de hacer cumplir nuestra misionalidad.
- h) **Capacitación Líderes Triple A:** Capacitaciones dirigidas a líderes comunitarios en temas relacionados a los servicios públicos, educación ambiental, derechos y deberes, entre otros.
- i) **Día del usuario y vocal de control de servicios públicos:** La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios proclamo el día 11 de julio como el Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control, mediante la Resolución 20141300003295 del 13 de febrero del 2014, de acuerdo a lo anterior deberá celebrarse con algún tipo de actividad capacitación, entrega de incentivos, entre otros.



	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.05.07
			Versión 05	

ARTÍCULO 10. RECURSOS

A través de la presente política, la Gerencia expresa su compromiso, proveyendo los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para garantizar la implementación de estas acciones.

ARTÍCULO 11. PLAN DE ACCIÓN

Elaborar e implementar un plan anual para el desarrollo de la política y su articulación con otros planes institucionales, realizando actividades y mediciones claras de los objetivos propuestos.

ARTÍCULO 12. SEGUIMIENTO

Designa al profesional de Responsabilidad Social, como el encargado de promover, administrar, establecer mecanismos, controlar y asesorar las direcciones de la Empresa en la implementación de estas prácticas, programas y actividades.

ARTÍCULO 10. DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA

La Política de Responsabilidad Social en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP, se divulgará a los miembros encargados de la coordinación de la participación ciudadana en mesas de trabajo, a todos los trabajadores de la empresa a través de charlas, correos institucionales y QFDocument y comunidad en general a través de encuentros comunitarios, página web y redes sociales.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Yopal, a los veintiocho (28) días del mes de octubre de 2019.



YAHAIRA INDIRA DE JESUS DIAZ QUESADA
Gerente – EAAAY EICE - ESP

Revisó: Miguel Ángel Castiblanco // Asesor Jurídico

Elaboró: Yesly Alexandra Roa Mendoza // Profesional de Responsabilidad Social

Adriana Cristina Rosas Valderrama // Profesional Planeación