



Plan de Participación Ciudadana

Documento Controlado

Código: GG-PP-009

Versión:01

Fecha de Emisión: 23-05-26

Página 1 de 15

Introducción

Empresas Públicas de Armenia E.S.P. , empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios del Municipio de Armenia , está comprometida con la política de transparencia del Estado y la promoción de los ciudadanos en la toma de decisiones que tengan incidencia en ellos, siendo la comunidad la razón de ser de nuestra empresa. Es por eso que cumple con los lineamientos constitucionales y legales aplicables a la sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos para la satisfacción de las demandas ciudadanas.

Lograr que el plan de participación ciudadana permita optimizar la prestación de los servicios públicos que ofrece la empresa, por medio de la creación de espacios de interlocución que fortalezcan la participación y la gestión comunitaria que generen sentido de pertenencia y cultura ciudadana en los armenios frente al uso adecuado y eficiente de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y aseo, así como su infraestructura.

En el marco del proceso de mejoramiento continuo dentro la organización, las relaciones entre Empresas públicas de Armenia E.S.P. y la ciudadanía y en pro de garantizar legitimidad institucional, el presente *Plan de Participación Ciudadana* busca promover esquemas de intervención a partir de los cuales se desarrolle la cultura ciudadana y se avance en la formación ciudadanos corresponsables y apropiados de su territorio, tal como se plantea en los lineamientos de nuestra Política de Participación Ciudadana.

En este orden de ideas, el Plan de Participación Ciudadana es un instrumento de planeación y seguimiento de las acciones que constituyen no solo compromisos éticos y de buen gobierno sino la promoción de la participación de todas las personas en la construcción de una empresa transparente y una generación de dialogo con sus grupos de interés y población en general.

A continuación, se desarrollarán los mecanismos de participación con que cuentan los grupos de interés al momento de relacionarse con la organización, que le permitirán propiciar espacios con la comunidad de democracia y control social, que le sirvan al ciudadano como herramienta de interpretación respecto a las acciones emprendidas por la empresa y ejercer el derecho al control social mediante el acceso a la información.

La participación ciudadana de este plan conlleva acciones conjuntas para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y efectividad de cada iniciativa o estrategia aquí definida, que redunden en el beneficio propio de las comunidades y ciudadanía en general, dinamizando el diálogo en doble vía, aplicación de normatividad y fortalecimiento de relaciones entre la entidad y los grupos de interés, grupos de valor y ciudadanos.



Plan de Participación Ciudadana

Documento Controlado

Código: GG-PP-009

Versión:01

Fecha de Emisión: 23-05-26

Página 2 de 15

Este Plan, se estructura siguiendo los lineamientos del Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG, en actividades dirigidas al logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

Marco Normativo de Participación Ciudadana

<p>Constitución Política</p>	<p>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.</p> <p>ARTICULO 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar 2 Artículo 2, Constitución política de Colombia 1991. 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 (...).</p> <p>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 (...).</p> <p>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 (...).</p> <p>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.</p> <p>ARTICULO 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).</p> <p>ARTICULO 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.</p> <p>ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).</p> <p>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 (...).</p>
-------------------------------------	--



Plan de Participación Ciudadana

Documento Controlado

Código: GG-PP-009

Versión:01

Fecha de Emisión: 23-05-26

Página 4 de 15

Ley 1581 de 2012: Ley Estatutaria “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. **Objeto, ámbito de aplicación y definiciones:** La presente ley tiene objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales, así como el derecho a la información.

Ley 1618 de 2013: Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

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". **Objeto:** El objeto de la presente leyes regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

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 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario. Numeral 35 del artículo 38 del Capítulo II Deberes de todo servidor público.

Documento CONPES 3649 de 2010: Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. **Objetivo Central:** Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servidores prestados por la Administración Pública en su orden nacional.

Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG V.2. 2018. Numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano.

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 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.



Plan de Participación Ciudadana

Documento Controlado

Código: GG-PP-009

Versión:01

Fecha de Emisión: 23-05-26

Página 5 de 15

	<p>Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</p>
Decretos	<ul style="list-style-type: none">• Decretos Decreto 2232 de 1995. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.• Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela. Decreto 1538 de 2005.• Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.• Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.• Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.• Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.• Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea,• se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Decreto 103 de 2015.• Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.• Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la Republica• Copes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.

	<ul style="list-style-type: none"> • Copes 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea. • Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana. • Ley 1712 de 2014 Ley Transparencia y Acceso Público a la Información. • Ley 1755 de 2015, Derecho Fundamental de Petición • Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas). • Ley 1437 de enero 18 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). • Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública). • Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública). <ul style="list-style-type: none"> • Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa). • Ley 134 de 1994, Normas sobre mecanismos de participación, ciudadana. • ." (Sentencia No. C-180 de 1994, M.P. Dr. Hernando Herrera Vergara) <ul style="list-style-type: none"> • Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR) el principio de participación democrática. • Ley 57 de 1985: Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos. • Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión. • Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995). • Decreto 3851 de 2006: sobre información oficial básica: define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión. • Decreto 1151 de 2008: establece y regula el programa de Gobierno en Línea • Decreto 2173 del 2014 Lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea. • Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". • CONPES 3654 de 2010 de Rendición de Cuentas. • Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estándares de PQRS y Denuncias de Corrupción) Versión 2 2015.
--	--

vocabulario

- **Actores de servicio.** Son todas las Entidades y personas que en calidad de servidores públicos, participan en la prestación del servicio público (Decreto 197 de 2014. Art. 3)
- **Atención diferencial preferencial.** En todos los puntos de atención a la ciudadanía o de particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en Ley (Decreto 197 de 2014. Art.3).
- **Ciudadanía.** Condición que reconoce a una persona una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en política y dentro de un territorio en el cual se identifica y se reconoce como miembro, sujeto de derechos y deberes.
- **Control Social.** Es el derecho y deber que tiene todo ciudadano de forma individual o colectiva, a vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, promover y alcanzar la realización de los derechos y buscar la consolidación de la democracia y la gobernabilidad.
- **Corresponsabilidad.** Es la capacidad de generar escenarios de discusión y concertación donde actores públicos, privados, comunitarios y académicos coadyuven al logro de propósitos comunes y asuman una responsabilidad compartida frente al destino de la ciudad. Siendo “requisito indispensable para una participación responsable, activa y una demanda razonable.

El goce pleno de los derechos sólo es posible cuando la ciudadanía se apropia de sus derechos y de la defensa y cuidado de lo público como un valor común y de todos, lo cual lo hace corresponsable en la construcción de ciudad y ciudadanía, generando mayores posibilidades de acceso a servicios y de la administración pública.
- **Cultura ciudadana.** El concepto de cultura ciudadana no se agota en el de “cultura cívica”. Si bien es claro que las ciudades deben producir escenarios culturales que hagan sostenibles el buen comportamiento y el cuidado mutuo y propio sobre el cumplimiento de la norma, la cultura ciudadana implica también el desarrollo procesos de valoración, corresponsabilidad, apropiación y cuidado de los bienes colectivos, el fomento de acciones de cooperación ciudadana que mejoren la confianza entre ciudadanos e instituciones y coadyuven la construcción conjunta del territorio, la producción de actitudes incluyentes y solidarias entre los ciudadanos, la apertura de escenarios de comprensión,

reconocimiento y respeto por las diversidades sociales, culturales y ambientales de los seres con quienes se cohabita el territorio y el mantenimiento permanente de la conciencia sobre la urgente necesidad de proteger y potenciar la vida.

- **Desarrollo Humano.** el desarrollo humano busca garantizar el ambiente necesario para potencializar las capacidades humanas que permitan que las personas y/o los grupos humanos, puedan desarrollarse y vivir dignamente, llevando una vida saludable, creativa y productiva conforme con sus necesidades e intereses.
- **Diálogo ciudadano.** Enfoque desde el cual Empresas Publicas de Armenia construye procesos de relacionamiento, participación y apropiación en torno.
- **Enfoque diferencial.** método de análisis y guía para la acción como lectura de una realidad que pretende hacer visible una atención integral e incluyente como un derecho de la población, para la cual las instituciones distritales buscan “garantizar la calidad y la oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, género y de derechos humanos) (Decreto 197 de 2014. Art. 4).
- **Equidad.** Hace referencia a la reducción de los factores generadores de desigualdad y discriminación que impiden el ejercicio y disfrute de los derechos.
- **Formación Ciudadana.** A diferencia de procesos de formación acaecidos en instancias educativas más formales, desde Empresas Publicas de Armenia ESP, fomentamos la creación de escenarios formativos donde haya intercambio de saberes, esto es, donde cada uno de los actores involucrados en el proceso forma la capacidad de aprender del otro y enseñar al otro, acerca de sus representaciones e imaginarios de ciudad y cultura ciudadana.
- **Gestión Social:** Es entendida como el proceso de operativizar las políticas públicas por medio de la participación ciudadana, que establece una nueva relación ciudadano–territorio–gobierno.
- **Grupos de Interés.** Es el conjunto de partes beneficiarias / afectadas, directa o indirectamente, por el desarrollo de proyectos de infraestructura en el tema de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. La inclusión de los grupos de interés en las acciones de gestión social y servicio al ciudadano es estratégica para Empresas Publicas de Armenia ESP, toda vez que son condicionan la sostenibilidad de los proyectos.
- **Gobernanza.** Se comprende como una forma en que se conduce una



Plan de Participación Ciudadana

Documento Controlado

Código: GG-PP-009

Versión:01

Fecha de Emisión: 23-05-26

Página 9 de 15

sociedad y se organiza la acción colectiva para el logro de objetivos comunes, en la que participan tanto actores públicos como actores privados. Da cuenta que han surgido nuevas formas de asociación y coordinación.

- **Participación Ciudadana:** promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.

6. Grupos de Interés

Son los actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial teniendo en cuenta las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias con los cuales interactúa y así generar acciones.

Estos grupos de interés se identifican de la siguiente manera:

- Usuarios: residenciales, comerciales, industriales, provisionales
- comunidad: líderes comunitarios, líderes organizacionales, asociaciones de junta acción comunal y propiedad horizontal.
- Colaboradores: servidores públicos, contratistas
- Proveedores.
- Gobierno
- Organizaciones no gubernamentales.
- Academia e investigación.
- Medios de Comunicación.

7. Mecanismos de Participación Ciudadana

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y que Empresas Públicas de Armenia ESP, pone a disposición de sus Grupos de Interés, buscando que se conviertan en y legales. Una herramienta ágil y sencilla, que les permita la interlocución con la Entidad y el ejercicio de sus derechos constitucionales.

Acción de Cumplimiento Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos (3 Sentencia C-157/98).



Plan de Participación Ciudadana

Documento Controlado

Código: GG-PP-009

Versión:01

Fecha de Emisión: 23-05-26

Página 10 de 15

Acción de Tutela Mecanismo 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 establecidos en la ley. (4 Artículo 86 Constitución Política de Colombia. y Decreto 2591 de 1991).

Consultas verbales o escritas Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

Audiencias Públicas Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Queja Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Denuncia Según Ley 906 de 2004 Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor.

Petición o derechos de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

(Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación)



Plan de Participación Ciudadana

Documento Controlado

Código: GG-PP-009

Versión:01

Fecha de Emisión: 23-05-26

Página 11 de 15

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Veeduría ciudadana Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Información Institucional

Misión

Empresas Publicas de Armenia ESP, está comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos; para la satisfacción de las demandas ciudadanas.

Visión

Empresas Publicas de Armenia ESP, se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basada en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental, que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región.



Plan de Participación Ciudadana

Documento Controlado

Código: GG-PP-009

Versión:01

Fecha de Emisión: 23-05-26

Página 12 de 15

Política de Participación Ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia

La 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.

Líneas de Actuación:

Todas las acciones de Empresas Públicas de Armenia ESP, enfocadas a la participación ciudadana y se encuentran documentadas en líneas de actuación:

1.1.1 Gestión Social

- Ejecución de actividades enfocadas a la consolidación de la Responsabilidad Social de Empresas Publicas de Armenia ESP.

1.1.2 Manejo Adecuado de la Infraestructura.

- Ejecución de inversiones para la prestación de los servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Cumplimiento de Legislación vigente.

1.1.3 Fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos.

- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano GG-PP-005 anexo 3
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano: mecanismos para la transparencia y acceso a la información. GG-PP-005 anexo 5
- Informes de gestión presentados ante el concejo Municipal
- Proyectos ejecutados con la comunidad.
- Carta de trato digno de Empresas Publicas 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.



Plan de Participación Ciudadana

Documento Controlado

Código: GG-PP-009

Versión:01

Fecha de Emisión: 23-05-26

Página 13 de 15

1.1.4 Desarrollo de Responsabilidad 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
- Plan de gestión integral de residuos sólidos del municipio de armenia (Acciones bajo responsabilidad de Empresas Publicas de Armenia ESP).
- Planificación y seguimiento de Gestión Ambiental de corto plazo de Empresas Publicas de Armenia ESP.
- Modelo de intervención de la cuenca del Rio 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 del comité de Gestión Ambiental.

1.15 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.

Descripción de los Canales de Atención

Este plan, por su importancia para el proceso estratégico de Gestión Social y Participación Ciudadana del IDU, así como por su orientación a la ciudadanía, será divulgado para su conocimiento público. El principal medio de divulgación será la página web institucional.

Teniendo en cuenta que los canales de atención y comunicación se constituyen en el mecanismo esencial para brindar y conocer información, realizar consultas de opinión, resolver las mismas y en general prestar un servicio con pertinencia y oportunidad, se contemplan en el presente Plan los escenarios presenciales y virtuales para garantizar el acceso de los usuarios de Empresas Públicas de Armenia ESP.



Plan de Participación Ciudadana

Documento Controlado

Código: GG-PP-009

Versión:01

Fecha de Emisión: 23-05-26

Página 14 de 15

- Presencial: este canal, tiene a disposición un equipo de funcionarios que atienden a los usuarios que se acercan a las instalaciones de EPA ESP y que orientan a la ciudadanía a gestionar sus peticiones o las rutas que deben seguir para resolver sus inquietudes, esta atención se hace por medio de módulos de orientación ubicados en el tercer piso del Centro Comercial del Café en el horario comprendido de lunes a jueves 7:30 a.m. a 4:30 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.
- La empresa cuenta con la línea de atención al ciudadano No. PBX: (606) 741 1780, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios. Así mismo se cuenta con la Línea anticorrupción 018000913666 para el resto del País.
A través de la línea WhatsApp 3053138469 se pueden realizar los siguientes trámites:
Duplicados, aplicación de pago, pagos parciales, cambio de nombre, solicitud de instalación de medidor, respuesta de visita
En la línea gratuita 116 y en el 6067411780 ext. 1316 reporte de daños las 24 horas del día todos los días.
- Gestión Social tiene una línea de atención 3232316090 para los líderes comunales y presidentes de Juntas de Acción Comunal, en la cual presentan diferentes solicitudes de la comunidad.
- Canal Virtual: la empresa tiene a disposición de los diferentes grupos de interés y la ciudadanía en general en la página web de la entidad <https://www.epa.gov.co/> y en el correo institucional atencionalciudadano@epa.gov.co y para Notificaciones Judiciales: notificaciones_judiciales@epa.gov.co, que permite acceder al registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias, felicitaciones y denuncias por corrupción. Este servicio se presta durante las 24 horas del día; sin embargo, cabe aclarar que las solicitudes se gestionan en horas y días hábiles, a través del Sistema de Gestión Documental de la empresa.
- Ventanilla única Este canal permite radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y cualquier otro tipo de documento en días hábiles, en jornada continua de 7:30am a 4 pm, ubicado en el tercer piso del Centro Comercial del Café de la ciudad de Armenia, Quindío, Colombia.
- Empresas Públicas de Armenia ESP tiene cuentas en las siguientes redes sociales:
 - Facebook
 - Instagram
 - YouTube
 - Flickr



Plan de Participación Ciudadana

Documento Controlado

Código: GG-PP-009

Versión:01

Fecha de Emisión: 23-05-26

Página 15 de 15

Seguimiento, Evaluación y Actualización

Se realiza a través de la verificación del cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana, mediante el desarrollo de indicadores y la consolidación y análisis de percepciones, expectativas y sugerencias de la ciudadanía frente a la gestión de la Entidad en el Municipio de Armenia.

Para mejorar la transmisión y uso de los resultados se realizará un plan de acción que establezca la participación de cada uno de los responsables de las líneas de actuación: Gestión Social, Manejo adecuado de la Infraestructura, Fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos, desarrollo de responsabilidad frente al control de impactos ambientales, fortalecimiento de la identidad y la imagen corporativa de Empresas Públicas de Armenia ESP; este plan se actualizará para cada vigencia.