



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 0 de 10



EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA

**PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA 2023**

**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 1 de 10

## **INTRODUCCION**

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su preámbulo establece la participación de toda la ciudadanía al indicar que "El Pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo.

De igual manera, en el artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "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".

Por otro lado, la Constitución Política incorpora un amplio número de disposiciones que amparan el derecho a la participación, en todos los sectores, niveles y áreas de la actividad social e institucional; pero también, le establece al ciudadano el deber de participar en la vida política, económica, cívica y comunitaria del país.

La empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P. a través de su plan de participación, quiere promover la cooperación y el diálogo con el ciudadano mediante el uso de herramientas de control y colaboración, y la generación de espacios para la interacción, con fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población.

A continuación, se presenta el Plan de Participación Ciudadana formulado por Aguas de Aranzazu S.A E.S.P. con el objetivo de generar espacios de interacción efectiva con la ciudadanía, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación en los diversos niveles del Estado.

---

**"EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA"**

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346

aguaran@gmail.com



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 2 de 10

## 1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTO JURIDICO

*“El Estado garantizara la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”*

Así mismo el **artículo 369** de la Constitución Política del 91 dispone en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios:

La Ley determinara los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.

Por otra parte la Constitución Política del 91 en el **Artículo 20:** establece que, *Toda persona tiene derecho a recibir información veraz e imparcial.*

El **Artículo 23:** manifiesta que *“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. Artículo 74: es Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. Artículo 79: La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)”. **Artículo 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.**

En desarrollo de esta norma constitucional, **La Ley 142 de 1994**, establece que en todos los municipios del país deberán existir *“Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios”* estos comités son constituidos por los usuarios o suscriptores a iniciativa propia, con unas amplias competencias y prerrogativas en perspectiva de defensa de los



**AGUAS DE ARANZASU S.A. E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 3 de 10

intereses y derechos de la ciudadanía y en la asunción responsable de sus deberes.

**El Decreto 1429 de 1995**, precisa todo lo referente al control social para el sector de los servicios públicos, a efectos de “organizar la participación comunitaria en la vigilancia de la gestión y fiscalización de las entidades de carácter privado, oficial y mixto, que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, etc.

### **Código contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011**

Los siguientes capítulos regulan el artículo 23 de la Constitución, estableciendo el Derecho de Petición y sus distintos tipos. Se refieren a sus alcances, requisitos de presentación y plazos de respuesta:

- Artículo 3, numeral. 6°: “En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.
- Artículo 3, numeral 9°: “En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...)”. •Artículo 8: deber de información al público incluyendo medios electrónicos.
- Artículo 5o: Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	Código: PE-01-DC-09
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: febrero de 2018
		Página 4 de 10

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

Disponer de un plan que identifique y describa los mecanismos legales de participación ciudadana y los espacios de interacción que la empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P. tiene disponibles para los ciudadanos de dicho municipio.

### 2.2 Objetivos específicos

- ✓ Dar información clara y concisa a la ciudadanía del municipio de Aranzazu sobre los diferentes espacios y canales disponibles para interactuar con la administración municipal.
- ✓ Apoyar la creación de una cultura de colaboración entre la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios y la ciudadanía.
- ✓ Tener la información clara y actualizada en las páginas web de la empresa, para que el ciudadano tenga una respuesta oportuna y eficiente acerca de lo que está consultando en la empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.
- ✓ Facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública.

## 3. ALCANCE

La Gerencia, Los Líderes de Proceso y cada uno de los empleados que conformen la Empresa, junto con la comunidad del municipio de Aranzazu.



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 5 de 10

## 4. INFORMACION PARA LA CIUDADANIA

a. Cumpliendo con la normatividad vigente Aguas de Aranzazu S.A E.S.P. ha tenido en cuenta que la información debe ser puesta a disposición de la ciudadanía con el fin de mantenerla informada y generar un dialogo que permita su participación en la gestión de lo público; esta información se encuentra hoy en día publicada en la página web de la entidad [www.aguasdearanzazusaesp.com](http://www.aguasdearanzazusaesp.com)

b. Del mismo modo se le informara al ciudadano los diferentes medios de información a los que tienen acceso tales como canales virtuales, presenciales, telefónicos y redes sociales para que paralelamente vayan conociendo más acerca de la empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P., como se avanza en pro de alcanzar y cumplir los objetivos propuestos a lo largo del año, facilitando así el dialogo entre los interlocutores.

c. Una vez definida la información a suministrar, las estrategias de difusión y los mecanismos de participación se formula un Plan Anual de Participacion a través del cual estructuran campañas, en las cuales se hara énfasis en temas particulares de la entidad y su gestión para generar el dialogo con la comunidad y permitir su participación tanto en la vigilancia de la gestión como en la planeación de la misma; se menciona que a través de dicho Plan se tiene acceso a la rendición de cuentas.

## 5. FORMAS DE PARTICIPACION

### **Mecanismos de participación ciudadana**

Son mecanismos que permiten a los ciudadanos protegerse de una posible vulneración o amenaza a los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política y comprenden:



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 6 de 10

**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.

**Acciones populares y de grupo:** mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, la ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salud pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se defina en la CPC Artículo 88.

**Consultas:** es una petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para contestar dicha consulta es de 30 días hábiles.

**Denuncia:** acción del ciudadano de presentar avisar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo frente a las autoridades correspondientes.

**Derecho de Petición:** Es una herramienta valiosa que la C.P nacional ofreció al ciudadano común y corriente para exigir información y respuestas a las autoridades administrativas, de no atender la petición incurren en falta administrativa que puede ser sancionable.

**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 15 días siguientes de su presentación.



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 7 de 10

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o de 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. Deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los 15 días siguientes

**Solicitud de información:** solicitud que realiza el interesado para consultar los documentos que reposan en la Empresa, pedir copias de los mismos y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad. El plazo máximo para responderlas es de 10 días.

**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 término de 10 días se informara sobre la viabilidad de su aplicación).

**Tramite:** conjunto de 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 tramite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, 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 gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electores, 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.



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 8 de 10

## 6. ESPACIOS DE PARTICIPACION

La empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P. proporciona diversos canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación, que les da pie a los ciudadanos para establecer un contacto estrecho y directo con la empresa antes mencionada, para conocer su misión, su visión y la forma como van desarrollando los objetivos trazados a futuro.

**Presencial:** espacios de interacción directa con la empresa en tiempo real. Esta atención se desarrolla: Carrera 6 No 6-23, Parque Principal. Horario de Atención: 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de martes a viernes y el sábado de 8 a 3 p.m

**Virtuales:** para tener un mejor acercamiento con la Empresa, Aguas de Aranzazu S.S E.S.P. ha puesto a disposición la página web <http://aguasdearanzazusaesp.com> para que la ciudadanía tenga un mejor conocimiento acerca de las labores realizadas en la Entidad.

**Radicación de PQRSD:** Los ciudadanos pueden radicar sus peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de la ventanilla única ubicada en la sede de la Empresa o en la página web <http://aguasdearanzazusaesp.com>

**Buzón de sugerencias:** A través del link buzón de sugerencias los ciudadanos pueden dar ideas o propuestas para mejorar el servicio de la Empresa.

**Atención telefónica:** la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P. dispone de un PBX al cual los ciudadanos se pueden comunicar a través de la línea 8510346. El ciudadano podrá comunicarse de martes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 p.m. y sábado de 8 a 3 p.m.

**Redes sociales.** Por medio de este se hace difusión de todas las actividades de la empresa, planes, proyectos y todo lo directamente relacionado con la prestación de los servicios. En ella también es posible interactuar con los usuarios a fin de aclarar inquietudes. El principal es Facebook <https://www.facebook.com/aguasdeAranzazu>.

---

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346  
aguaran@gmail.com



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 9 de 10

**Correo electrónico:** la Empresa cuenta con este correo institucional para facilitar la comunicación a los usuarios [aguaran@gmail.com](mailto:aguaran@gmail.com)

**Dialogo:** Participación permanente en escenarios o espacios, en los cuales se genera una interacción con los ciudadanos, conociendo su opinión y propuestas sobre la gestión; lo que permita mejorar la prestación de los trámites y servicios.

**Información:** La cual se brinda a los ciudadanos a través de sus diferentes canales, boletines y comunicados de prensa, entre otros; de forma continua y con información en temas de interés para el ciudadano, tal como: puntos de atención, trámites y servicios, informes de resultados sobre la gestión, estructura organizacional, directorio, entre otros.

ACTIVIDADES	FECHA
Publicar noticias de interés para la ciudadanía	Permanentemente
Publicar resultados de gestión de la Entidad	Semestral y Anual
Generar banner, para comunicar a la ciudadanía información y eventos que la Empresa ofrece.	De acuerdo con los eventos y servicios de Interés.
Dar el tratamiento adecuado a las peticiones, Quejas, Reclamos y/o solicitudes que lleguen a través de cualquier medio, y dar su debido trámite y seguimiento.	Cada vez que se presente
Difundir a través de estos canales, noticias de temas relacionados con la Misión de y Visión de la Empresa, y los que sean de interés para la comunidad.	Permanentemente

**CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ**  
Gerente

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346

[aguaran@gmail.com](mailto:aguaran@gmail.com)