PLAN PARTICIPACION CIUDADANA AGUAS DE BARRANCABERMEJA SA ESP

No es lo que hacemos
sino cómo lo hacemos!

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. OBJETIVO 3
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 3
3. ALCANCE 3
4. CONCEPTOS 4
4.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA: 4
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 4
6. MARCO NORMATIVO 7
6.1. Disposiciones Constitucionales 7
6.2. Disposiciones legales y reglamentarias 7
7. ROLES Y RESPONSABILIDADES. 9
8. CANALES O ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 10
8.1. Medios de Participación Ciudadana Canal Electrónico 10
8.2. Virtual 11
8.3. Impreso 11
8.4. Telefónico 12
8.5. Presencial 12
9. Mecanismos legales de Participación Ciudadana 12
10. DIAGNÓSTICO, CONSTRUCCIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 15
11. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 22
12. LÍNEAS DE DEFENSA 23
13. ANEXOS 24

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. INTRODUCCIÓN

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., empresa de servicios públicos domiciliarios, está comprometida con la política de transparencia del Estado y la promoción de participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que tengan incidencia en ellos. Es por eso que, además de asegurar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales que le son aplicables, soporta cada una de las decisiones tomadas en la organización de acuerdo a su Código de Integridad, el cual se fundamenta en los principios de colaboración, responsabilidad, confianza, servicio y participación, que se manifiestan en las actuaciones de cada uno de sus servidores, en la medida en que sus comportamientos se ajusten a los cinco valores institucionales: “honestidad”, “respeto”, “compromiso”, “diligencia” y “justicia”.

En ese sentido, el cumplimiento de los compromisos que Aguas Barrancabermeja S.A. E.S.P. tiene con cada una de las personas que hacen parte de sus grupos de valor y de interés inicia con el comportamiento ético de sus servidores, quienes tienen a cargo la ejecución de cada una de las actividades que permiten, la prestación de los servicios públicos domiciliarios, el desarrollo de las prácticas de buen gobierno y la obtención de los objetivos asociados a la política de responsabilidad social empresarial.

Es de resaltar que la participación ciudadana debe ser ejercida por todos, actuando en función de intereses generales y del bien común. Es importante recordar que todo ciudadano tiene el derecho y el deber de hacer control social, con el fin de prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.

De esta forma, en la gestión pública, el ciudadano y la administración pública perciben la participación ciudadana desde dos perspectivas (derecho y deber), que les generan responsabilidades y los conduce a tener herramientas y mecanismos para concretar y evaluar dicha participación.

En estricto sentido la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., busca generar espacio de diálogo permanente con sus grupos de valor y de interés en el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea, razón por la cual en el presente documento se indica cuáles son los mecanismos de participación con los que cuentan al momento de relacionarse en forma activa y permanente con la organización; esto, con el propósito de garantizar el desarrollo de la comunidad, la democracia y el control social, que le permitan al ciudadano ejercer una

evaluación de las acciones y decisiones emprendidas por la empresa y la retroalimentación de los actores que intervienen en el Plan.

2. OBJETIVO

Interactuar e Involucrar a los grupos de valor y grupos de interés de Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P. en los escenarios de participación ciudadana diseñados por la entidad: Formulación participativa, Control y Evaluación, Ejecución e Implementación de servicios y participación en la información y consulta.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

a. Asegurar la consulta de los intereses y necesidades de los grupos de valor y grupos de interés.

b. Realizar la publicación y divulgación de Información de interés de la ciudadanía.

c. Garantizar procesos permanentes de rendición de cuentas durante todo el ciclo de la gestión pública de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P, asegurando la retroalimentación hacia la ciudadanía del aprendizaje organización.

d. Facilitar el control y veeduría de las actuaciones adelantadas por parte de la ciudadanía.

e. Propiciar la participación ciudadana en la formulación de planes y políticas institucionales.

f. Incentivar el uso de los canales virtuales con el fin de establecer comunicación más efectiva, rápida y oportuna entre la empresa y sus usuarios.

3. ALCANCE

La ejecución del presente Plan involucra a los grupos de valor e interés y funcionarios de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. de todas las dependencias, cuando interactúan en la planeación, ejecución y evaluación de los diferentes mecanismos de participación ciudadana.

4. CONCEPTOS

4.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Velázquez y González en 2003 definen la Participación Ciudadana como "… un proceso en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses (de clase, de género, de generación), intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social y política"

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

AUDIENCIA PÚBLICA. Mecanismo de participación, que utiliza como instrumento el diálogo social entre las autoridades y la ciudadanía, con el fin de informar y hacer seguimiento a la gestión de la función pública.

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO. La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP, considera a su grupo de valor de mucha importancia, es por ello que se esfuerza en gran manera para que obtengan una buena atención, poniéndoles a disposición todos los derechos y deberes de los usuarios del servicio tanto de acueducto como de alcantarillado contenidos en la Ley 142 de 1994, la cual establece el régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, el Decreto 1842 de 1991 que reglamenta la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y el Contrato de Condiciones Uniformes.

CIUDADANÍA. Estatus jurídico y político mediante el cual las ciudadanas y ciudadanos adquieren unos derechos como individuos (civil, político, social) y unos deberes, respecto a una colectividad; además de la facultad de actuar en la vida de un Estado. Esta facultad surge del principio democrático de soberanía popular. // Conjunto de ciudadanos y ciudadanas de un pueblo o nación. // Se trata de una construcción ética que supone convivencia autónoma y una vinculación a las demás personas.

CONTROL SOCIAL. El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

CORRESPONSABILIDAD Responsabilidad compartida, expresiva de un vínculo efectivo y estable entre gobiernos y ciudadanía para la toma de decisiones

políticas, como resultado de uno o varios procesos participativos. El término se emplea también frecuentemente como sinónimo de cogestión.

CULTURA PARTICIPATIVA. Características de algunas sociedades en las que para la mayoría de los ciudadanos y ciudadanas es cotidiano participar en la gestión de sus gobiernos, estando habilitado para ello espacios, herramientas y órganos para la participación.

DERECHO DE INFORMACIÓN Legitimidad de los ciudadanos y ciudadanas a ser informados sobre la gestión de las competencias y servicios municipales.

GRUPO OBJETIVO. Principales interesados en un programa que se prevé que se favorezca de los resultados de dicho programa. Los sectores de la población a los que va dirigido un programa para atender a sus necesidades.

GRUPOS DE INTERÉS. Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

GRUPOS DE VALOR. Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

NIVEL DE SATISFACCIÓN. Medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.

OBJETIVO. Son los logros que la organización pública espera concretar en un plazo determinado (mayor de un año), para el cumplimiento de su propósito fundamental de forma eficiente y eficaz.

ORGANIZACIÓN. Conjunto de personas y/o grupos que, de acuerdo con procedimientos y reglas comunes, se esfuerza por conseguir uno o más objetivos preestablecidos (Technical *Assistance for Civil Society Organisations: ID/OS: Concepts & Framework*). Las organizaciones del sector público tienen características especiales, ya que se crean o diseñan con un propósito fundamental único: satisfacer intereses generales la sociedad: resolución de un problema social, satisfacer una necesidad de la sociedad o implementar programas concretos (Tomado del documento "Construcción de un índice sintético de desempeño institucional". Producto 2: Documento metodológico y conceptual. Dirección de Desarrollo Organizacional del Departamento Administrativo de la Función Pública. Contrato 113 de 2015. Documento no publicado).

PLAN. Documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles. Para efectos del MIPG se han considerado los siguientes conceptos de planes.

PLAN ANTICORRUPCIÓN: es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, que debe ser diseñado por las entidades públicas pertenecientes a todos los niveles de gobierno. Estos documentos se estructuran sobre cinco componentes: Gestión de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República).

PROYECTO. Esfuerzos temporales (tiene principio y fin) que se ejecutan para alcanzar nuevos objetivos organizacionales, son no repetitivos y tienen un propósito único. (*Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos - Guía del PMBOK®)*

RECLAMO. Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.

RENDICIÓN DE CUENTAS. Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.

SERVIDOR PÚBLICO. Persona con una vinculación laboral al estado, que ejerce funciones públicas que están al servicio del estado y de la comunidad.

TRANSPARENCIA. Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.

QUEJA. Manifestación verbal o escrita de rechazo y denuncia, presentada por una persona, en contra de un servidor público o entidad por su presunta acción u omisión irregular.

VEEDURÍAS CIUDADANAS. 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.

6. MARCO NORMATIVO

En la participación ciudadana los grupos de valor y grupos interés están protegidos por el marco normativo que garantiza a todas las personas los derechos de acceso a la información y a participar en la formulación de planes y políticas.

Por lo tanto, el Gobierno Nacional ha buscado asegurar el cumplimiento de los derechos de acceso a la información y de participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones en la Administración Pública, a través de la Constitución Política, leyes, decretos y otros actos normativos los cuales se relacionan a continuación:

Disposiciones Constitucionales

Artículo 20: derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial, no solo de las entidades públicas sino también de quienes tienen el derecho a informar, tal como ocurre con las personas que ejercen el periodismo.

Artículo 23: señala que "[t]oda 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 40: "Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del Poder político".

Artículo 74: prevé el derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Artículo 103. "Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato.

Artículo 270: consagra que la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana, a través de los cuales las personas puedan vigilar que la gestión pública se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

6.2. Disposiciones legales y reglamentarias

Ley 142 de 1994: "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones". De acuerdo con el Artículo 2,

numeral 2.8, uno de los fines de la intervención del Estado en los servicios públicos es la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la prestación de los mismos. Adicionalmente, en el Artículo 9 numeral 9.4, se consagra el derecho de los usuarios de los servicios públicos a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para su prestación.

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

Ley 720 de 2001: Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio Al Ciudadano.

Ley 1437 de 2011: mediante la cual se expide del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De las disposiciones contenidas en este código se destacan los artículos 3, 8, 53 y 61.

Ley 1474 de 2011: mediante la cual se dictan disposiciones orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. El Artículo 76 de esta ley prevé que toda entidad pública deberá tener por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Decreto-Ley 0019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Este decreto–ley dispone que para la optimización de los trámites ante la administración pública estas deberán incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de que los

procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas –Artículo 4.

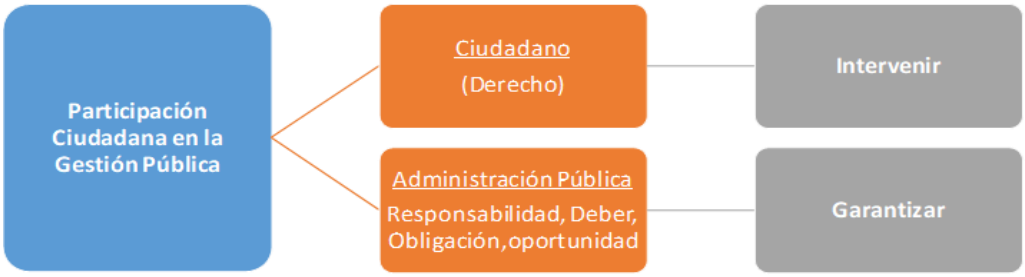
Decreto 2482 de 2012: en el Artículo 3 se consagran los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión e indica que para el desarrollo de las políticas de desarrollo administrativo se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea.

Ley 1712 de 2014: mediante esta ley estatutaria se regula el derecho que tienen todas las personas al acceso de la información pública nacional, en la que se prevé que este derecho es de carácter fundamental, por lo que genera el deber correlativo, a cargo de las entidades del Estado, de divulgar proactivamente dicha información y responder de buena fe las solicitudes de los ciudadanos. www.aguasdebarrancabermeja.gov.co.

Decreto 2573 de 2014: mediante este decreto se fijan los lineamientos generales para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Ley 1755 de 2015: a través de esta ley se regula el derecho fundamental de petición.

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES.



Fuente: DNP

La propuesta del Plan de Participación Ciudadana en Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P. es formulada por la Dirección de Planeación Empresarial bajo el liderazgo del Profesional Especial.

La ejecución del Plan será responsabilidad de quienes tienen asignadas actividades dentro del Plan de Participación Ciudadana.

La cobertura del Plan será de dos años, con cortes de monitoreo trimestral bajo la responsabilidad del Profesional Especial en primera línea de defensa y de la Dirección de Planeación en segunda línea de defensa.

Los resultados del Plan de Participación Ciudadana serán evaluados anualmente por la Dirección de Control de Gestión.

8. CANALES O ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el objeto de abrir espacios de participación a los ciudadanos, la Empresa ha puesto a disposición de los mismos diferentes medios y canales de información:

1. Electrónico
2. Virtual
3. Impreso
4. Telefónico
5. Presencial

Fuente: Ministerio de Vivienda y Territorio

8.1. Medios de Participación Ciudadana Canal Electrónico

- Sitio **web**: www.aguasdebarrancabermeja.gov.co

En la página web de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. Se puede encontrar toda la información institucional de la empresa y demás información que, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, debe publicarse sin necesidad de que los

usuarios la soliciten; de igual manera se podrá encontrar el enlace de Transparencia y Acceso a la Información pública, se viene dando cumplimiento a toda a la publicación de información mínima establecida en la estrategia de Gobierno en línea.

- **Correos electrónicos:**

contáctenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co
atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co,

- **Formulario electrónico página web (virtual)**

8.2. Virtual

Redes sociales

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. tiene presencia en las principales redes sociales, en las que permanentemente da a conocer información de interés sobre la empresa. De igual forma, responde las preguntas y comentarios de sus diferentes grupos de interés. La gestión de las respuestas a las preguntas y comentarios se hace diariamente.

Las redes sociales en las que Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP. Tiene cuentas activas son:

Facebook: Aguas De Barrancabermeja Sa Esp

YouTube: Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P

Instagram: aguasdebarrancabermeja

Las redes sociales en Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P no son consideradas canales oficiales de recepción de peticiones, quejas, reclamaciones y denuncias –PQRSD- sin embrago como lineamiento organizacional, se recepcionan con el objeto de valorar la información, definir pertinencia y conducencia, previo a la remisión a las dependencias competentes, para que sean atendidas en los términos previstos por el ordenamiento jurídico.

8.3. Impreso

Buzón de Sugerencias
En la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P. se encuentran ubicados dos puntos de recepción de buzón de sugerencias y se gestionan de acuerdo al procedimiento institucional.

PQRSD Impresas

A través de los cuales los usuarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

8.4. Telefónico

Call Center – línea de reporte de daños: 116- 6203117

8.5. Presencial

Atención presencial en ventanillas sede comercial y sede planta: Los grupos de valor e interés podrán asistir de manera presencial a las oficinas con el propósito de que sea escuchado y encontrar las respuestas a sus inquietudes en la oficina de atención al Usuario y en la planta de tratamiento de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. Vía Carretera Nacional Barrio el Boston.

Rendición de cuentas: Son espacios de participación en los cuales se convoca a la ciudadanía cuando la administración lo estime conveniente y oportuno o cuando se solicita por la comunidad; en ellas se comunicarán los resultados de la gestión y discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de una entidad, especialmente cuando medie la afectación de derechos o intereses colectivos. Se constituye en un mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Anualmente la Empresa presenta a toda la comunidad la audiencia pública de rendición pública de cuentas con el fin de dar a conocer los principales retos y logros de la gestión empresarial y su articulación con los grupos de interés. La rendición de cuentas puede ser consultada en línea ingresando a: www.aguasdebarrancabermeja.gov.co enlace rendición de cuentas.

Anexo No 1. Canales de Participación Ciudadana. Tabla Institucional

9. Mecanismos legales de Participación Ciudadana

Es prioritario que los diferentes Grupos de Interés se encuentren informados sobre los mecanismos de participación que, ante cualquiera de las instancias públicas y gubernamentales, tiene a su disposición, los cuales se describen a continuación

Acción de Tutela: mecanismo que ejerce el ciudadano ante un Juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer

una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (Art.86 de la Constitución Política de Colombia. Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de 10 días entre la solicitud de Tutela y su resolución. Este derecho está reglamentado por los decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

Acción de Cumplimiento: recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una Ley o Acto Administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).

Acciones Populares y de Grupo: mecanismos por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998).

Petición: mecanismo que le permiten a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles.

Queja: Cuando un ciudadano pone en conocimiento de las autoridades respectivas las conductas irregulares de los funcionarios o de los particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación un servicio público que: *“Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiere en concreto a hechos o personas claramente identificables”.*

Reclamo: Cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.

Habeas Data: mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

Carta de Trato Digo de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP.: Resolución N. 312 del 26 de octubre de 2017. En este acto administrativo se encuentran condensados los derechos y deberes de los usuarios para con la entidad.

GCO-MN-003. Manual para la Gestión de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRSD. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) son para Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P, una fuente importante de información que le permiten a la empresa conocer la percepción y satisfacción de los usuarios, por tal razón se hace necesario la realización de un manual que permita establecer el mecanismo para consolidar dicha información suministrada a través de las PQRSD recibidas y atendidas por la institución a través de los diferentes canales de atención, con el fin de analizar y establecer acciones que coadyuven a cumplir con los términos de ley y permitan generar recomendaciones y acciones para fortalecer el proceso interno de la empresa y la satisfacción de los usuarios.

Audiencias Públicas – Rendición de Cuentas: Se convocan cuando la administración lo estime conveniente y oportuno, en ellas se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de una entidad, especialmente cuando medie la afectación de derechos o intereses colectivos. Sirve como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos.

Veeduría Ciudadana: Mecanismo que le permite a los ciudadanos, de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público).

10. DIAGNÓSTICO, CONSTRUCCIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Siendo consciente de la importancia de fomentar la Participación Ciudadana en cada una de las actividades contenidas en los diferentes procesos establecidos en el mapa de procesos, y particularmente el de Participación y Atención al ciudadano. Desde el área de Responsabilidad Social Empresarial de Aguas de Barrancabermeja, se elaboró el diagnostico con el propósito de conocer el estado de la misma, generando las posibilidades de identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Con base en los resultados, proponer el Plan de Participación Ciudadana.

Para el desarrollo del diagnóstico se diseñó una evaluación de Participación Ciudadana con 5 preguntas a los funcionarios de varias dependencias con un tamaño de muestras de 28 evaluaciones que corresponde al 26.92% de la planta de personal (104 funcionarios). Y con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGyD) se adelantó el autodiagnóstico por dependencias con 9 preguntas y un tamaño de muestras de 13 evaluaciones.

FASES DEL DIAGNÓSTICO

PRIMERA FASE – Identificación del Problema

Se evidencia una regular participación de la ciudadanía en las actividades que desarrolla la Empresa frente a las convocatorias trámites y servicios.

SEGUNDA FASE – Identificación de causas y efectos del problema

Para lograr la identificación de las posibles causas por la regular participación ciudadana en las actividades que desarrolla la Empresa en los procesos misionales, se consideró pertinente una elaboración de una matriz DOFA, como método de planificación, que permite tener claridad sobre los aspectos positivos y negativos, logrando plantear posibles soluciones que conlleven a una mejora continua.

MATRIZ DOFA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES

DEBILIDADES	AMENAZAS

ANALISIS DE DOFA Y SUS ESTRATEGIAS

DEBILIDADES

- Desconocimiento de los funcionarios en aspectos relacionados con la Participación Ciudadana
- Desconocimiento de los funcionarios sobre las obligaciones que tienen los ciudadanos en participación ciudadana
- Falta fomentar la cultura de participación ciudadana.
- Bajo nivel de divulgación interna y externa de los canales de participación ciudadana
- En la Planeación Presupuestal existe pocas asignaciones de recursos para la realización de actividades como foros, talleres, audiencias, ferias de atención al ciudadano.
- Deficiente divulgación Institucional.

OPORTUNIDADES

- Definir Criterios para la Participación Ciudadana
- Promover espacios de participación en los procesos de planeación
- Motivar a los grupos de valor e interés para que a través de las veedurías ciudadanas, organismos sociales, no gubernamentales, universidades y ciudadanía en general ejerza el control social.
- Numerosos grupos de valor e interés para atender
- Establecer alianzas estratégicas con entes municipales para fortalecer la participación ciudadana

FORTALEZAS

- Cuenta con recurso humano dispuesto a colaborar.
- Única Empresa de Acueducto y Saneamiento Básico
- Tiene proyectos para mejorar continuamente los servicios
- Los canales de comunicación
- Oficina de atención al usuario

- Una política de Participación Ciudadana definida.

AMENAZAS

- Falta de conocimiento por parte de la población de los grupos de valor e interés para ejercer control social.
- Falta de interés en participar en las actividades misionales de la Empresa por parte de los grupos de valor e interés.
- Cambios en las políticas del Estado frente a la Participación Ciudadana

Estrategias Defensivas (DO)

Buscan superar las debilidades internas haciendo uso de las oportunidades que ofrece en entorno.

- Promocionar y Fomentar la Participación Ciudadana a través del conocimiento de los canales de la Empresa.
- Mejorar la difusión de la oferta misional (Acueducto y Saneamiento Básico), trámites, servicios y participación ciudadana
- Capacitar a los funcionarios en temas relacionados con Participación Ciudadana para que involucren a los ciudadanos en los Planes, Programas y Proyectos.
- Elaborar un directorio que contenga nombre, representante legal, domicilio, número de teléfono y correo electrónico de organismos y entes de control.
- Adelantar campañas de divulgación interna y externa sobre el uso adecuado y existencia de los canales de Participación Ciudadana.
- Proponer la apropiación de recursos en el presupuesto

Estrategias Ofensivas (FO)

Son conocidas como estrategias del conocimiento. Se trata de aprovechar las posibilidades queda el entorno y las ventajas propias para construir una posición que permita la expansión y fortalecimiento para el logro de los propósitos.

- Aprovechar el liderazgo de los funcionarios para fomentar la Participación Ciudadana.
- Implementar la política de participación ciudadana en la fase del ciclo de gestión pública

Estrategia de Adaptabilidad (FA)

Hace referencia a las estrategias que buscan evadir las amenazas del entorno, aprovechando las fortalezas del sistema.

- Socializar a través de los medios de comunicación, campañas divulgativas, para dar a conocer a la Empresa buscando el reconocimiento y el posicionamiento institucional.
- Vincular la Participación Ciudadana en las actividades de Acueducto y Saneamiento Básico para incrementar la credibilidad institucional.
- Organizar campañas de divulgación sobre el derecho que tienen los ciudadanos de ejercer el control social.

Estrategia de Superación (DA)

Son estrategias que permiten ver alternativas que sugieren renunciar al logro, dada una situación amenazante y débil difícilmente superable, que expone el sistema al fracaso.

- Implementar campañas de divulgación dirigidas a resaltar la importancia y el compromiso de la misión institucional en todos los espacios de participación ciudadana a que sea convocada o invitada la Empresa.
- Evaluar en forma periódica la divulgación institucional de los espacios o mecanismos de Participación Ciudadana e implementar las acciones de mejora a que haya lugar.
- Resaltar en los funcionarios la importancia que reviste la participación ciudadana en los planes, programas y proyectos de la entidad como también la vinculación de los grupos de valor e interés en las audiencias públicas de Rendición de Cuentas

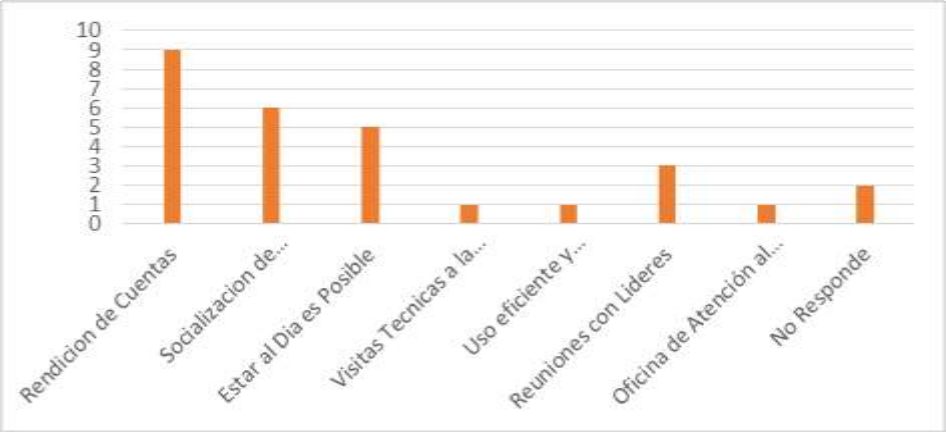
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Encuesta interna con los funcionarios para conocer el grado de importancia que tienen en los procesos de Participación Ciudadana.

1.

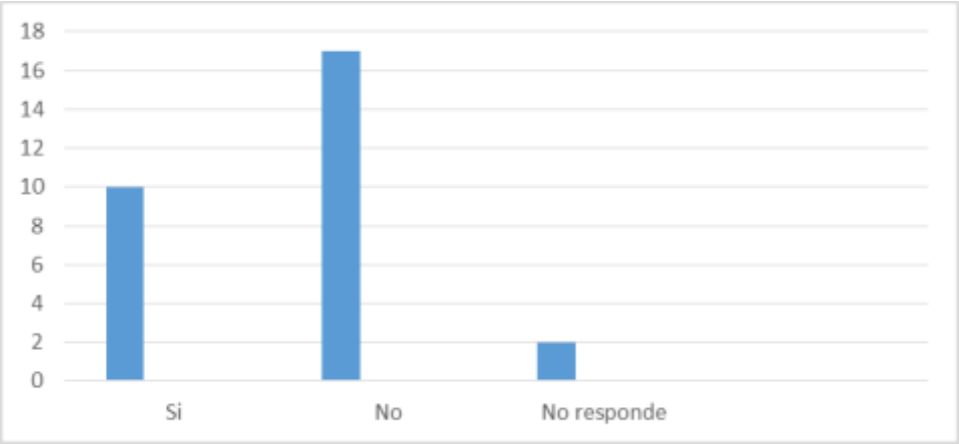
De los veintiocho (28) Funcionarios evaluados veintitrés (23) equivalente al 82.14% contestaron afirmativamente, que conocen los espacios de Participación Ciudadana, mientras que cinco (5) restantes, es decir el 17.86% respondieron negativamente.
Se puede considerar como alto el porcentaje de los evaluados que respondieron afirmativamente, pero para alcanzar el 100% se deben plantear acciones encaminadas a capacitar a todos los funcionarios.

Si la respuesta es positiva, ¿cuáles?



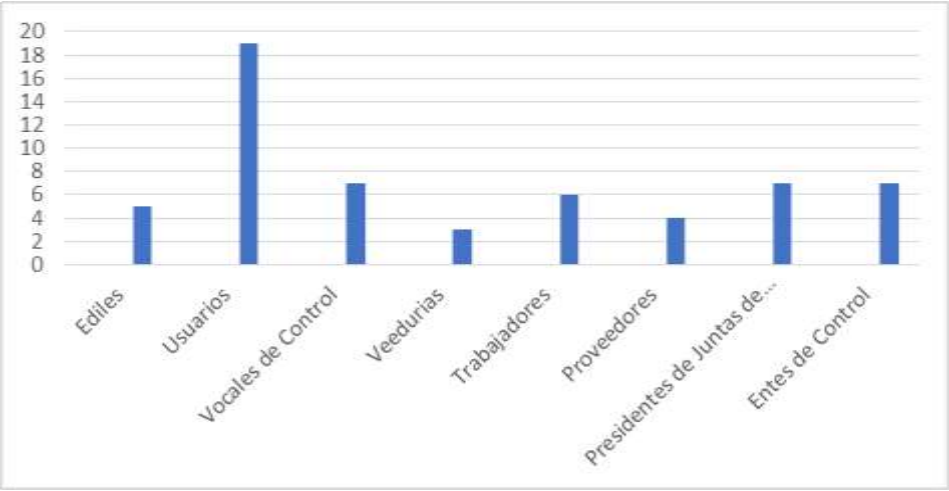
Las actividades que desarrolla la Empresa con espacios de Participación Ciudadana en las respuestas dadas por los funcionarios sobresalen tres: Rendición de cuentas, Socialización de Obras y el programa de recuperación de cartera Estar al día es posible.

2. ¿Conoce las obligaciones que tienen los ciudadanos para participar en estos espacios?



La pregunta tiene el propósito de conocer, si los funcionarios saben que los ciudadanos tienen obligaciones de manera activa y responsable (formar parte y hacer parte) de las actividades de Participación Ciudadana. De 28 funcionarios la respuesta negativa fueron 17, equivalente al 60.71 que, No conocen las obligaciones. Un porcentaje alto que obliga a proponer mayor capacitación en el tema de Participación Ciudadana.

3. Nombre los grupos de Valor y de Interés que usted conoce.



De los 28 funcionarios públicos que respondieron, los grupos de valor e interés de mayor coincidencia de respuesta la obtuvo el grupo de valor Usuarios, en segundo lugar lo ocuparon tres grupos de interés: Vocales de Control, Presidentes de Juntas de Acciones Comunales y entes de control. En tercer lugar el grupo de interés los Trabajadores.

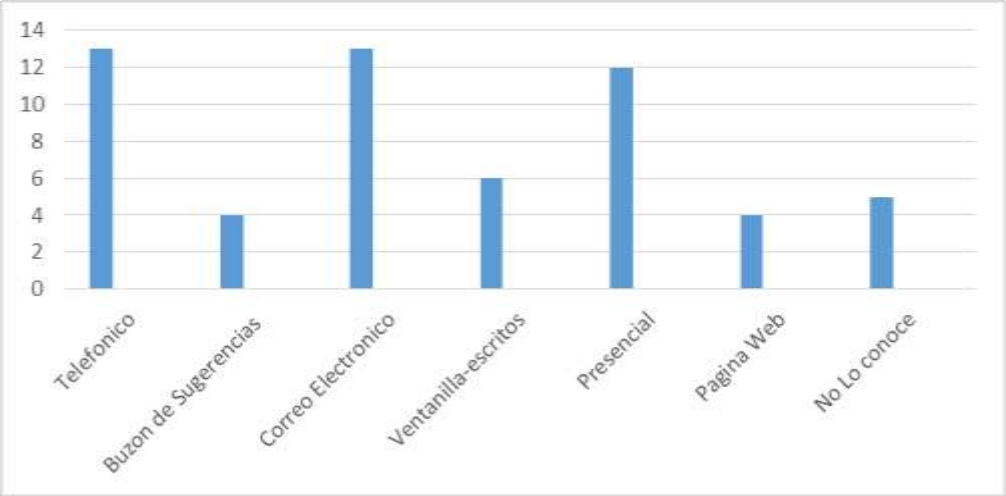
4. ¿Cree que es necesario implementar la Participación Ciudadana en la Empresa y Porque?

El 100% de los encuestados manifestaron de manera positiva la importancia de implementar la Participación Ciudadana.

Al preguntar porque cree que es importante, respondieron:

a) Para que conozcan los procesos y responsabilidades que tienen como usuario.
b) Es necesario porque nos muestra fortaleza y debilidades para el mejoramiento continuo
c) Para cambiar la imagen de la entidad en los usuarios. O mejorar la imagen de la Empresa

5. Conoce los canales de Participación Ciudadana que tiene la Empresa y cuál es el más utilizado?



La respuesta de los 28 funcionarios evaluados fue del 100% de manera positiva, afirmando conocer los canales de participación, los tres más sobresalientes fueron Telefónico, Correo Electrónico y Presencial. Lo sorprendente es que 5 de los funcionarios evaluados el equivalente al 17.86 manifiestan no conocer los canales de participación.

CONCLUSIONES

Dentro del análisis se pudo observar que los procesos de Participación Ciudadana, requieren mayor empoderamiento por parte de la Empresa y de los funcionarios con las actividades que se ejecutan, siendo la capacitación fundamental para todos los funcionarios.

Se debe generar una mayor articulación entre todas las áreas de la Empresa, para desarrollar una estrategia de Participación Ciudadana de acuerdo a las políticas del estado. De acuerdo a los resultados obtenidos por preguntas analizadas, plantea actividades de las cuales debe involucrar la participación ciudadana, debe habilitarse espacios de divulgación teniendo en cuenta el derecho que tiene la ciudadanía de ejercer control social. Ello llevaría a fortalecer la vinculación ciudadana al ejercicio de control social de la gestión de la Empresa y coadyuva a dar transparencia a la ejecución de los procesos, lo cual genera confianza y credibilidad institucional.

La estrategia del plan de participación ciudadana se formuló basados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión el cual 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, la Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de "Gestión para el resultado con valores", como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

Para la construcción del Plan de Participación Ciudadana se utilizó la herramienta de autodiagnóstico de función pública, relacionada con la política de participación ciudadana, así como los resultados de la evaluación FURAG a la Vigencia 2018, evidenciándose las siguientes oportunidades de mejoramiento:

1. Desarticulación en la comunicación entre los grupos de valor e interés y la empresa.
2. Fortalecer la divulgación de los canales de comunicación a la ciudadanía.
3. Débil documentación de las prácticas de la empresa en materia de participación ciudadana.
4. Existe una caracterización de los grupos de valor e interés.

11. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Realizar talleres en temas de: Participación ciudadana - Rendición de Cuentas a los líderes comunitarios.
2. Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
3. Socializar la Política de Participación Ciudadana a los líderes comunitarios.

4. Socializar el Plan de Participación Ciudadana a los líderes comunitarios.
5. Socializar los proyectos de inversión de acueducto y alcantarillado ejecutados por Aguas de Barrancabermeja en cada vigencia.
6. Realizar espacios de participación ciudadana en temas de planeación institucional con los Vocales de Control, Ediles, JAC, Veedores.
7. Desarrollar campaña para dar a conocer los canales de comunicación a la comunidad con la empresa.
8. Realizar campaña de sensibilización en las comunas para pago oportuno.
9. Socialización en uso responsable de Acueducto y Alcantarillado a comunidades con vivienda en altura.
10. Realizar Taller con periodistas en temas de interés general de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP.

12. LÍNEAS DE DEFENSA

1ª LÍNEA DE DEFENSA	2ª LÍNEA DE DEFENSA	3ª LÍNEA DE DEFENSA
Director de Planeación Empresarial - Profesional Especial de RSE El Profesional Especializado –RSE bajo la coordinación de la Dirección de Planeación Empresarial establece la política de Participación Ciudadana, que se constituye en el documento primario para la formulación e implementación del Plan de Participación Ciudadana. Los líderes de procesos y sus profesionales de apoyo son los responsables de implementar el Plan a través de los diferentes mecanismos de Participación Ciudadana allí establecidos.	**Comité Institucional de Gestión y Desempeño** Corresponde al **Comité Institucional de Gestión y Desempeño** el **monitoreo** de la implementación de la Política de Participación Ciudadana a través del Plan formulado.	**Unidad Control de Gestión** Corresponde a la Unidad de Control de Gestión hacer el seguimiento y control objetivo e independiente de la implementación de la Política de Participación Ciudadana, utilizando los mecanismos y herramientas de auditoria interna, o bien estableciendo acciones que le permitan generar alertas y recomendaciones a la administración, a fin de evitar posibles incumplimientos o materializaciones de riesgos relacionados con la política.

13. ANEXOS

Anexo No 1. Canales de Participación Ciudadana
Anexo No 2. Caracterización de Actores y grupos de interés
Anexo No 3. Plan de Actividades Participación Ciudadana
Anexo No 4. Acta de Asistencia Participación Ciudadana.

Anexo No 1.

Canales de Participación Ciudadana

MECANISMO	MEDIO	UBICACIÓN	HORA DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
CANAL PRESENCIAL (VERBAL - ESCRITO)				
Ventanilla atención al usuario	Verbal	Calle 49 N°.17-68 Barrio Colombia	Lunes-viernes Mañana: 7:00 a.m. a 11:00 a.m. Lunes a jueves tarde: 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes tarde: 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Se Brinda información personalizada y en lo posible se trata de dar inmediatamente respuesta a la PQRSD, si es competencia del funcionario o se da traslado al responsable
Ventanilla de radicación	Escrito	Planta de Tratamiento el Boston	Lunes-viernes Mañana: 7:00 a.m. a 11:00 a.m. Lunes a jueves tarde: 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes tarde: 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias con soporte escrito
		Oficina de atención al usuario	Lunes-viernes Mañana: 7:00 a.m. a 11:00 a.m. Lunes a jueves tarde: 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes tarde: 2:00 p.m. a 4:00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias con soporte escrito
Buzón de sugerencias	Escrito	Planta de Tratamiento el Boston	Lunes-viernes Mañana: 7:00 a.m. a 11:00 a.m. Lunes a jueves tarde: 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes tarde: 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Se podrán radicar sugerencias o felicitaciones por escrito, en los formatos suministrados por la empresa
		Oficina de atención al usuario	Lunes-viernes Mañana: 7:00 a.m. a 11:00 a.m. Lunes a jueves tarde: 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes tarde: 2:00 p.m. a 4:00 p.m.	Se podrán radicar sugerencias o felicitaciones por escrito, en los formatos suministrados por la empresa
CANAL VIRTUAL (ESCRITO)				
Formulario electrónico web	Escrito	http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos	Los correos electrónicos y el portal web se encuentran en servicio las 24 horas del día, pero la gestión de los requerimientos por este canal se gestionan en horas y días hábiles.	Por este canal se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias se registran y son enviados al funcionario encargado de dar trámite
Correo electrónico	Escrito	atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co		Por este canal se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias se registran y son enviados al funcionario encargado de dar trámite
TELEFÓNICO (VERBAL				
LINEA DE DAÑOS Y	VERBAL	116 – 6203117	Los requerimientos de los usuarios se recepcionan a través	Línea de atención al usuario en la cual se brinda información,

MECANISMO	MEDIO	UBICACIÓN	HORA DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
ATENCIÓN AL USUARIO			de este canal las 24 horas del día, los siete días de la semana	orientación al usuario y se recepcionan las solicitudes por daños en las redes de acueducto y alcantarillado