

# EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUARNE AQUATERRA ESP



## ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un pilar esencial para garantizar que la prestación de los servicios públicos domiciliarios se realice con altos estándares de calidad, oportunidad y transparencia, colocando a los usuarios en el centro de la gestión institucional.

Como lo señala la Universidad Nacional de Colombia en conjunto con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

*“La participación ciudadana y el control social son procesos que le brindan legitimidad a las acciones institucionales, al tiempo que facilitan la gestión pública.” (CID, 2017, p. 67)*

En este marco, la Estrategia de Participación Ciudadana de Aquaterra E.S.P. tiene como propósito establecer un marco estratégico que fortalezca las acciones de la entidad en favor de sus grupos de interés. A través de diversos espacios, canales y mecanismos de participación, se busca que la ciudadanía ejerza una participación incidente, activa y corresponsable.

Esta estrategia promueve una cultura de participación ciudadana basada en una comunicación transparente y bidireccional, que fomente la confianza, agregue valor a la gestión institucional y consolide la credibilidad en lo público.

Aquí tienes los principios de la Estrategia de Participación Ciudadana organizados y adaptados para Aquaterra E.S.P., con un enfoque claro en la transparencia, la interacción con los grupos de interés y el fortalecimiento institucional:

## PRINCIPIOS DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – AQUATERRA E.S.P.

La estrategia se fundamenta en los siguientes principios orientadores, que garantizan una participación ciudadana efectiva, transparente y transformadora:

## 1. Comunicación

La comunicación se desarrolla en un marco de respeto, transparencia, oportunidad, pertinencia, veracidad y diálogo. Está orientada a fortalecer la reputación organizacional y mantener una relación sólida y confiable con los grupos de interés, promoviendo una cultura de apertura institucional.

## 2. Información

Se reconoce el derecho de acceso a la información pública como un principio esencial. Aquaterra E.S.P. se compromete a garantizar y facilitar el acceso a la información mediante diversos canales y formatos, asegurando que los ciudadanos puedan consultar, comprender y utilizar los datos relacionados con la gestión institucional.

## 3. Diálogo

Este principio se materializa en las prácticas de interacción directa con la comunidad, a través de espacios presenciales y virtuales. El diálogo permite socializar proyectos, procesos y actividades, promoviendo la construcción colectiva de soluciones y el fortalecimiento del control social.

MARCO NORMATIVO La Constitución Política de Colombia de 1991, concibe la participación ciudadana como un derecho fundamental, en especial en la incidencia de los ciudadanos en lo público.

## 4. Incentivos

Se refiere a la existencia de mecanismos de acompañamiento y fortalecimiento ciudadano, como:

- Espacios de participación estructurados
- Capacitaciones en control social y gestión pública
- Acciones de mejora institucional derivadas de la participación Estos incentivos buscan estimular la participación incidente y el empoderamiento de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas.

## MARCO NORMATIVO

La Constitución Política de Colombia de 1991, concibe la participación ciudadana como un derecho fundamental, en especial en la incidencia de los ciudadanos en lo público.

NORMA	CONTENIDO
CONPES 3654 de 2010	“Política de Rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”. Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la rama ejecutiva a la ciudadanía.
CONPES 3649 de 2010	Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.
Decreto 003 de 2021	“Por el cual se expide el Protocolo de acciones preventivas, concomitantes y posteriores, denominado "Estatuto de reacción, uso y verificación de la fuerza legítima del estado y protección del derecho a la protesta pacífica ciudadana".
Decreto 1499 de 2017, modificado por el Decreto 1083 de 2015 y complementado por el Decreto 1893 de 2021	Modelo Integrado de Planeación y Gestión Pública “Que se requiere reglamentar el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado”.

## MARCO DE REFERENCIA – PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN AQUATERRA E.S.P.

La participación ciudadana constituye una herramienta esencial para el ejercicio efectivo del poder por parte de la ciudadanía, tal como lo consagra la Constitución Política de Colombia. Este principio busca garantizar que los ciudadanos puedan incidir en los escenarios de poder público, representando intereses diversos o motivaciones compartidas, y participando activamente en la toma de decisiones que afectan su entorno.

En el contexto de la gestión pública, la participación ciudadana se complementa con el control social, entendido como una:

*“Manifestación efectiva y privilegiada dentro de los procesos de participación en el marco de la gestión pública”,*

lo cual permite una mayor incidencia de los actores sociales a través de diferentes formas de organización.

En el caso específico de los servicios públicos domiciliarios, esta participación se canaliza principalmente a través de los Comités de Desarrollo y Control Social, que actúan como instancias de vigilancia, interlocución y propuesta frente a la prestación de los servicios por parte de Aquaterra E.S.P.

La Sentencia C-180 de 1994 de la Corte Constitucional refuerza esta visión al señalar que:

*“No comprende simplemente la consagración de mecanismos para que los ciudadanos tomen decisiones en referendos o consultas populares, o para que revoquen el mandato de quienes han sido elegidos, sino que implica adicionalmente que el ciudadano puede participar permanentemente en los procesos decisorios no electorales que incidirán significativamente en el rumbo de su vida.”*

Este marco normativo y jurisprudencial respalda el compromiso de Aquaterra E.S.P. con la promoción de una participación ciudadana incidente, continua y estructurada, como base para una gestión pública transparente, eficiente y centrada en el bienestar colectivo.

## **ENFOQUE BASADO EN LOS DERECHOS HUMANOS – AQUATERRA E.S.P.**

La Estrategia de Participación Ciudadana de Aquaterra E.S.P. se fundamenta en el respeto, promoción y garantía de los Derechos Humanos, reconociendo la

diversidad de la ciudadanía y su derecho a participar en condiciones de igualdad, dignidad y no discriminación.

Este enfoque orienta la ejecución de proyectos, programas y actividades participativas, asegurando que se desarrollen en un marco de inclusión, equidad y reconocimiento de las diferencias, como elementos esenciales para lograr un impacto social positivo y sostenible.

### Principios rectores

- Dignidad humana como eje central de toda acción institucional.
- No vulneración de los Derechos Humanos en ningún proceso de participación.
- Reconocimiento de la diversidad poblacional, cultural, territorial y de género.
- Toma de decisiones inclusiva, basada en el respeto por las formas de relacionamiento de cada grupo social.

### Derechos Humanos

Basados en el principio de dignidad humana, su promoción y respeto se alinean con:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)
- Los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU
- La Constitución Política de Colombia, especialmente el Artículo 13, que establece:

### Enfoque Poblacional

Este enfoque centra la atención en las personas, reconociendo sus necesidades, características, costumbres y modos de vida en los territorios que habitan. Permite

diseñar estrategias participativas ajustadas a las realidades sociales y culturales de cada comunidad.

#### Enfoque Diferencial

Reconoce la diversidad como punto de partida para la formulación de políticas públicas. Busca eliminar todas las formas de discriminación y segregación, promoviendo acciones que garanticen los derechos de poblaciones históricamente excluidas, en contraposición a modelos que tienden a la homogeneización.

#### Enfoque de Género

Permite analizar cómo el sistema sexo-género ha generado impactos diferenciales entre hombres y mujeres, reflejados en la asignación desigual de recursos, oportunidades y poder. Este enfoque busca transformar las relaciones desiguales y promover la equidad en todos los niveles de la gestión pública.

### **ESPACIOS E INSTANCIAS INTERINSTITUCIONALES – AQUATERRA E.S.P.**

Las articulaciones interinstitucionales constituyen un pilar estratégico para fortalecer la participación ciudadana y ampliar el impacto de las acciones institucionales de Aquaterra E.S.P. Estas alianzas permiten coordinar esfuerzos con otras entidades del orden territorial, regional y nacional, generando sinergias que potencian el valor público.

#### Propósito

Establecer alianzas estratégicas con entidades públicas, privadas, comunitarias y sociales, con el fin de:

- Alcanzar los objetivos institucionales relacionados con la participación ciudadana.
- Abordar de manera conjunta temas misionales que impactan a los grupos de interés.

- Promover una gestión pública colaborativa, eficiente y centrada en el ciudadano.

#### Beneficios de la articulación

- Mayor alcance e impacto en la población objetivo.
- Optimización de recursos y esfuerzos institucionales.
- Fortalecimiento de la confianza ciudadana mediante acciones coordinadas.
- Generación de valor público a través de la integración de capacidades y conocimientos.

#### Ejemplos de espacios de articulación

- Mesas técnicas interinstitucionales sobre servicios públicos domiciliarios.
- Comités de participación ciudadana y control social.
- Alianzas con instituciones educativas, organizaciones sociales y juntas de acción comunal.
- Coordinación con alcaldías, personerías, veedurías ciudadanas y entes de control.

Aquaterra E.S.P. reconoce que la participación efectiva y sostenible requiere de un trabajo articulado, donde cada actor institucional aporte desde su misión al fortalecimiento de la democracia participativa y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos.

### **ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – AQUATERRA E.S.P.**

#### **Objetivo General**

Generar espacios de participación ciudadana y control social que fortalezcan el rol activo de los ciudadanos en los procesos de inspección, vigilancia y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos por Aquaterra E.S.P.

#### **Objetivos Específicos**



1. Promover herramientas de acceso y fortalecimiento a la participación ciudadana y el control social Impulsar el uso de mecanismos, canales y estrategias que faciliten la participación efectiva de la ciudadanía en la gestión pública, garantizando el acceso a la información y el ejercicio del control social en el territorio.
2. Realizar actividades mediante metodologías de co-creación Diseñar e implementar espacios participativos que permitan a la ciudadanía incidir en la planeación, ejecución y evaluación de proyectos y servicios, a través de metodologías colaborativas y de construcción conjunta.
3. Construir espacios de comunicación y articulación con actores del sector Establecer canales de diálogo permanente con los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, fomentando la coordinación interinstitucional y la corresponsabilidad en la toma de decisiones que impactan a la comunidad.

## **ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – AQUATERRA E.S.P.**

### **Campaña Separte**

#### **Descripción:**

Espacio público mensual liderado por Aquaterra E.S.P. participa activamente con personal técnico y operativo para atender inquietudes de la comunidad sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios (acueducto, alcantarillado y aseo).

#### **Objetivo:**

Promover el diálogo directo con la ciudadanía, visibilizar la gestión institucional y fomentar el control social y la corresponsabilidad ciudadana.

#### **Frecuencia:**

Una vez al mes, en el marco de la Estrategia del Cuidado Territorial.

## Rendición de Cuentas

### Descripción:

Proceso anual mediante el cual Aquaterra E.S.P. informa, dialoga y responde a la ciudadanía sobre su gestión, resultados y cumplimiento de su misión institucional.

### Objetivo:

Garantizar el derecho a la información y al control social, promoviendo una cultura de rendición de cuentas clara, concreta y eficaz.

### Canales:

Audiencia pública, portal web institucional, redes sociales y medios comunitarios.

## Estrategias Comunicacionales

Responsable: Oficina de Comunicaciones de Aquaterra E.S.P.

### Descripción:

Implementación de una estrategia integral de comunicación interna y externa, orientada a informar, educar y vincular a la ciudadanía con la gestión de la empresa.

### Objetivo:

Fortalecer la imagen institucional, promover la participación ciudadana y facilitar el acceso a información clara, oportuna y veraz.

### Canales utilizados:

- Portal web oficial
- Redes sociales (Facebook, Instagram)
- Programa radial comunitario
- Boletines de prensa y medios locales

## Presentación de Informes de Gestión ante el Concejo Municipal

### Descripción:

Espacio institucional en el que Aquaterra E.S.P. presenta ante el Concejo Municipal los avances en la ejecución de proyectos, actividades y resultados de gestión.

### Objetivo:

Permitir el ejercicio del control político y ciudadano, así como atender inquietudes y solicitudes de los concejales en representación de la comunidad.

### Resultado esperado:

Incorporación de las observaciones del Concejo en la toma de decisiones y mejora continua de los servicios.