

# POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**OSCAR IVAN CARABALI COLLANTES**  
**DAGUAS S.A. E.S.P.**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS .....	4
MARCO NORMATIVO .....	4
ALCANCE.....	5
¿QUÉ ES LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN? .....	6
¿PARA QUÉ LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN? .....	6
¿CÓMO SE MATERIALIZA? .....	6
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial.....	6
1. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS: .....	6
¿Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas?.....	6
¿Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas?.....	7
ELEMENTOS DE UNA RENDICION DE CUENTAS .....	7
¿Qué registros debe tener una entidad de su actividad de rendición de cuentas?.....	7
2. ESCUCHA ACTIVA A LA COMUNIDAD:.....	7
3. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: .....	7
4. DERECHO DE PETICIÓN: .....	9
5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS: .....	11
6. PÁGINA INSTITUCIONAL Y REDES SOCIALES:.....	12
7. PQRS:.....	12

## INTRODUCCIÓN

La Constitución Política establece que Colombia es un Estado social de derecho, democrático y participativo, lo cual conlleva a la obligación por parte de las entidades públicas a generar espacios de interlocución y participación con la ciudadanía a través de diferentes herramientas que faciliten el acceso, involucrando a éstos en las diferentes etapas de la gestión pública.

Por esta razón, la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P., a través del presente documento, les permite a sus usuarios y/o suscriptores, presidentes de Junta de Acción Comunal (JAC), propietarios rurales y ciudadanos en general conocer los diferentes mecanismos de participación establecidos por la entidad como lo es la rendición de cuentas, los canales de atención al ciudadano, derechos de petición, encuestas de satisfacción, paginas institucionales y redes sociales, PQRS y otros, en temas de interés como lo es la prestación del servicio, de aseo, alcantarillado y acueducto y el acceso a la información actualizada, teniendo en cuenta lo dispuesto en las normas vigentes, los deberes y derechos de la población carmelitana frente a ésta política.



Desempeño, competitividad y calidad de vida  
Licitado por la SSPD

## OBJETIVOS

- ✓ Propiciar la participación ciudadana, en cumplimiento a la Constitución y la Ley, para que la ciudadanía participe en todo el ciclo de gestión de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial respecto a los proyectos, inversiones o programas de su interés.
- ✓ Definir los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer el derecho a la participación en la gestión de la Entidad.

## MARCO NORMATIVO

Se ha ampliado el marco normativo que garantiza a todas las personas los derechos a participar en la toma de decisiones de las entidades y a acceder a la información como una herramienta social.

En ese sentido, a continuación, se hará una relación de las disposiciones en las que están contenidas las condiciones bajo las cuales los ciudadanos pueden ejercer sus derechos.

### Constitucionalmente:

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 “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

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

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.

## **Legalmente:**

Ley 134 de 1994 “Por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana.”

Ley 190 de 1995 Artículo 58: 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. El derecho de información confluye con el de acceso a la misma, y justamente son las tecnologías de la información y las comunicaciones las herramientas efectivas que posibilitan al Estado la reducción de la brecha que separa a las personas de la información pública.

Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

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

Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

## **ALCANCE**

Esta política institucional aplica para todas las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial, exceptuando aquellas dependencias que por la naturaleza de la información que manejan, se encuentran protegidas por la Política de Seguridad de la Información.

La presente política aplica a todos los funcionarios y contratistas que se encuentren vinculados con la Empresa de Servicios Públicos de DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial

## ¿QUÉ ES LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN?

La Política de Participación de la Empresa de Servicios Públicos de DAGUAS S.A. E.S.P., es un instrumento que contiene los mecanismos para materializar el derecho a la participación ciudadana, con el fin de permitir y facilitar, en la gestión de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P., la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión de la Entidad.

## ¿PARA QUÉ LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN?

La política de participación garantiza la relación directa con la ciudadanía, a través de herramientas mediante las cuales la ciudadanía pueda:

- ✓ Presentar propuestas para la gestión.
- ✓ Opinar sobre los asuntos públicos.
- ✓ Exigir el cumplimiento de la ley.
- ✓ Ejercer vigilancia y control sobre los servidores públicos.

## ¿CÓMO SE MATERIALIZA?

Se materializa el derecho a la participación en la gestión de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial, por medio de diversos mecanismos.

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial

1. **AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:** es un espacio para la defensa del interés público por parte de la ciudadanía y el escenario propicio para que la Entidad informe y explique los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social.

¿Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas?

Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana, haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento de las entidades tanto del orden nacional como las del orden territorial. De igual forma, se logra el mejoramiento continuo de la gestión pública con base en las propuestas y evaluaciones de los usuarios y grupos de interés directos.

### ¿Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas?

La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres elementos básicos:

#### ELEMENTOS DE UNA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los avances y resultados de la empresa DAGUAS S.A. E.S.P.
2. Dialogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión
3. Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como un tejido social al servicio de la comunidad.

### ¿Qué registros debe tener una entidad de su actividad de rendición de cuentas?

Los resultados de todas las acciones deben ser registrados en un documento, publicados y divulgados para conocimiento de la ciudadanía.

Los resultados de todas las acciones deben ser registrados en un documento, publicados y divulgados para conocimiento de la ciudadanía.

2. **ESCUCHA ACTIVA A LA COMUNIDAD:** La Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P., ha querido implementar este mecanismo, dirigiéndose hacia las comunidades para hablar e interactuar y conocer más de cerca las inquietudes, solicitudes, problemáticas, con el fin de dar una solución pronta y efectiva.
3. **CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Empresa de Servicios

Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial, a través de los cuales los usuarios y/o suscriptores o cualquier ciudadano puede solicitar trámites, información acerca de asuntos relacionados con la misión de la empresa.

CANAL	MECANISMOS	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
ATENCION PRESENCIAL	Atención personal	Calle 5 No 4 – 88	Lunes a jueves 7:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 6:00 pm Viernes 8:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 6:00 pm
ATENCION PRESENCIAL	Radicación por correspondencia	Calle 5 No 4 – 88	Lunes a jueves 7:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 6:00 pm Viernes 8:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 6:00 pm
ATENCION TELEFONICA	Atención al ciudadano	320 2330493	Lunes a jueves 7:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 6:00 pm Viernes 8:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 6:00 pm
VIRTUAL	Pagina web	<a href="https://www.daguassa.gov.co/">https://www.daguassa.gov.co/</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas para que puede hacer cualquier solicitud
VIRTUAL	Correo electrónico	<a href="mailto:tramite@daguassa.gov.co">tramite@daguassa.gov.co</a> <a href="mailto:contacto@daguassa.gov.co">contacto@daguassa.gov.co</a>	Los correos se encuentran activos las 24 horas para enviar solicitudes



4. **DERECHO DE PETICIÓN:** La facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta respuesta sobre lo solicitado. De acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el Derecho de Petición conlleva a las siguientes obligaciones para la Entidad: Contestar de una manera adecuada, es decir, con integridad y correspondencia. Responder de una manera efectiva para la solución del caso que se plantea y efectuar la comunicación de un modo oportuno.

**Características del Derecho de Petición:** Los ciudadanos deben tener en cuenta que el Derecho de Petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante éste se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

De igual manera, es importante que el ciudadano sepa que el núcleo esencial del Derecho de Petición está en la pronta y oportuna respuesta por parte de la entidad. Teniendo en cuenta la clase de petición que el ciudadano haga, ésta deberá ser resuelta dentro de los siguientes plazos:

**En interés general:** Las cuales tienen como objetivo el iniciar una actuación administrativa con fundamento en un interés colectivo. El término para contestar es de Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación o entrega en la entidad (salvo interrupción de términos).

**En interés particular:** Las cuales tienen como objetivo el iniciar una actuación administrativa con fundamento en un interés individual. El término para contestar es de Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación o entrega en la entidad (salvo interrupción de términos).

**De información:** Es el derecho a solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones por parte de la Empresa y a que se expidan copias de documentos. El término para contestar es de Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación o entrega en la entidad.

**De consulta:** Es el derecho a formular consultas escritas o verbales a las autoridades administrativas en relación con los asuntos a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Las respuestas en estos casos no comprometen la responsabilidad de la Entidad ni serán de obligatorio cumplimiento. El término para contestar es de Treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de radicación o entrega en la entidad.

**Quejas:** Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servidor público. El término para contestar es de Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación o entrega en la entidad.

**Solicitud de conexión al servicio:** Conforme al ARTICULO 2.3.1.2.6. del decreto 1077 2015 esta deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

**Solicitud de viabilidad y disponibilidad:** Conforme al ARTÍCULO 2.3.1.2.5. del decreto 1077 2015, la entidad deberá emitir una decisión dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la radicación de la solicitud.

**Reclamaciones:** Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial. El término para contestar es de Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación o entrega en la entidad.

El ciudadano puede presentar sus Derechos de Petición a través de cualquiera de los espacios de comunicaciones que tiene la Empresa de Servicios Públicos de DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial a su disposición. Cuando el ciudadano formule un Derecho de Petición de manera Escrita, éste deberá contener por lo menos:

- ✓ La designación de la autoridad a la que se dirige
- ✓ Sus nombres y apellidos completos, como solicitante y de su representante o apoderado, cuando sea del caso, con indicación de su documento de identidad y su dirección.
- ✓ Los hechos con los cuales sustentara su pretensión.
- ✓ Las pretensiones.
- ✓ La relación de documentos que acompañan su derecho de petición.
- ✓ Su firma como peticionario, cuando fuere el caso. Lo anterior, sin perjuicio de que pueda interponer la petición de manera anónima.

Cuando para la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial, no le sea posible resolver la petición en el plazo determinado, se deberá informar los motivos de la demora y señalarle a la vez la fecha en que se resolverá o le dará respuesta dando solución de fondo.

Cuando el ciudadano lo formule de manera verbal, y afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberlo presentado, el funcionario deberá expedírsela. Cuando la petición sea de forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicársele de la misma manera.

## 5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS:

Es un mecanismo de participación, que se aplica al finalizar una actividad de la Entidad, y tiene como finalidad evaluar la percepción que ha tenido la ciudadanía sobre la actividad.



**DAGUAS**  
S.A. E.S.P. OFICIAL  
Desempeño, competitividad y calidad de vida

Nit: 900192022-1

### ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Para la empresa DAGUAS S.A. E.S.P. es muy importante su opinión, por esta razón deseamos que califique los siguientes aspectos teniendo en cuenta la escala 1 a 4, donde:

- Deficiente → 1
- Regular → 2
- Bueno → 3
- Excelente → 4

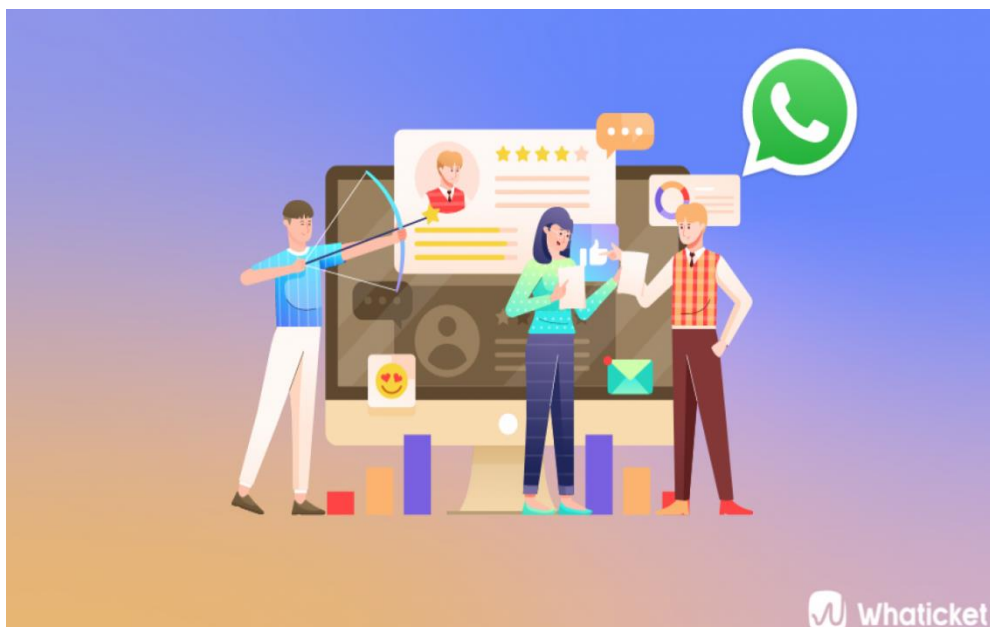
Nº	ITEM	1	2	3	4
1	El personal se mostró transparente en explicar el tema.				
2	El servicio se prestó de manera rápida.				
3	El personal se mostró amable.				
4	El personal lo atendió correctamente.				
5	La presentación del personal es excelente.				
6	Se percibe una buena capacitación por parte del personal.				
7	Las instalaciones presentan una limpieza apropiada.				
8	El ambiente en las instalaciones es agradable.				
9	Podría calificar de forma general el servicio prestado por la empresa.				
10	Su problema se solucionó de manera profesional por nuestro personal.				
11	El personal presenta una imagen de honestidad y confianza.				
12	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como cliente.				

SUGERENCIAS:

Calle5 No 4-88 Centro – celular: 320 233 04 93 – Carmen de Apicalá, Tolima – Colombia. Página 1 de 1  
[www.daguassa.gov.co](http://www.daguassa.gov.co) E-mail: [contacto@daguassa.gov.co](mailto:contacto@daguassa.gov.co)

## 6. PÁGINA INSTITUCIONAL Y REDES SOCIALES:

La Empresa de DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial atiende a sus usuarios, a través de los canales de comunicación, para que toda persona natural o jurídica pueda interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, frente a la prestación de nuestros servicios, como prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.



## 7. PQRS:

Es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la continuidad y excelencia operativa.

Todo usuario tiene derecho a presentar ante la Empresa DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo.

**Petición:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

**Queja:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

**Reclamo:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del portafolio de servicios en términos económicos.

**Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para apoyar en el mejoramiento de los procesos de la empresa cuyo objeto está relacionado con la operación de los servicios.

