

# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

1	FORMULADOR DEL DOCUMENTO .....	3
2	TÍTULO DEL DOCUMENTO .....	3
3	VIGENCIA DEL DOCUMENTO .....	3
4	INSTANCIA Y FECHA DE APROBACIÓN .....	3
5	CAMPO DE APLICACIÓN .....	3
6	DEFINICIONES Y GLOSARIO .....	3
7	JUSTIFICACIÓN .....	5
8	MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL .....	6
9	DIAGNÓSTICO: .....	7
10	OBJETIVOS DE LA POLÍTICA .....	9
11	ALCANCE .....	9
12	PRINCIPIOS RECTORES: .....	10
13	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN: MECANISMOS Y ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN .....	10
14	COMPROMISOS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP .....	11
15	PLAN DE ACCIÓN: .....	11
16	RESPONSABLES .....	15
17	INDICADORES .....	15

## 1 FORMULADOR DEL DOCUMENTO

Dirección de Gestión Humana, administrativa y servicio al cliente

## 2 TÍTULO DEL DOCUMENTO

Política de participación ciudadana

## 3 VIGENCIA DEL DOCUMENTO

2025-2027

## 4 INSTANCIA Y FECHA DE APROBACIÓN

Diciembre de 2025

## 5 CAMPO DE APLICACIÓN

La Política de Participación Ciudadana de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. aplica a todas las dependencias, procesos, proyectos, programas y actuaciones institucionales que involucren interacción, comunicación, consulta, diálogo, corresponsabilidad o cualquier forma de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de interés.

## 6 DEFINICIONES Y GLOSARIO

- a. Participación Ciudadana: Conjunto de acciones mediante las cuales las personas, comunidades y grupos de interés intervienen de manera informada, responsable y efectiva en la gestión pública y la toma de decisiones que afectan su territorio o sus servicios.

- b. Mecanismos de Participación Ciudadana: Herramientas, espacios o procesos establecidos para que la comunidad pueda ejercer su derecho a participar (encuentros, audiencias, consultas, buzones, veedurías, encuestas, entre otros).
- c. Grupos de Interés: Personas, colectivos u organizaciones que tienen relación directa o indirecta con la gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca.
- d. Rendición de Cuentas: Proceso permanente mediante el cual Empresas Públicas de Cundinamarca informa, explica y somete a evaluación ciudadana su gestión, decisiones, resultados, recursos utilizados y planes futuros.
- e. Transparencia: Principio que garantiza que la información pública esté disponible, sea comprensible y de fácil acceso para toda la comunidad.
- f. Acceso a la Información Pública: Derecho que tiene cualquier persona de solicitar, recibir y consultar datos, documentos o decisiones generadas por Empresas Públicas de Cundinamarca sin necesidad de justificar su petición.
- g. Control Social: Participación de la ciudadanía para vigilar, verificar y hacer seguimiento a la gestión institucional, el cumplimiento contractual de los proyectos y la correcta ejecución de las obras.
- h. Veeduría Ciudadana: Mecanismo de control social en el que un grupo de ciudadanos organiza un seguimiento formal a proyectos, programas, obras o servicios ejecutados por Empresas Públicas de Cundinamarca.
- i. Diálogo Social: Intercambio directo entre la institución y la comunidad para comprender necesidades, expectativas y propuestas que orienten la toma de decisiones.
- j. Encuentros de Participación: Espacios convocados por EPC para recoger opiniones, brindar información y construir soluciones con las comunidades.
- k. Atención al Usuario: Conjunto de servicios, canales y protocolos que permiten que los ciudadanos reciban orientación, información, trámites y respuestas a sus solicitudes.
- l. Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias (PQRSD): Mecanismos formales en los que ciudadanos pueden solicitar información, exponer inconformidades, reportar fallas en el servicio o proponer mejoras.

- m. Gestión Social: Acciones que desarrolla la entidad para promover relaciones armónicas con la comunidad, fortalecer la apropiación social del agua y acompañar proyectos en el territorio.
- n. Enfoque Diferencial: Reconocimiento de las características particulares de grupos poblacionales (niñez, mujeres, personas mayores, comunidades rurales, población étnica, etc.) para garantizar procesos de participación incluyentes y equitativos.
- o. Gobernanza del Agua: Modelo de gestión en el que instituciones y comunidades comparten responsabilidades, conocimiento y decisiones para proteger, conservar y usar de manera sostenible el recurso hídrico.

## 7 JUSTIFICACIÓN

La formulación de la Política de Participación Ciudadana de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. se fundamenta en la necesidad de fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, garantizando procesos de diálogo, transparencia y corresponsabilidad en la gestión pública. Como entidad gestora del Plan Departamental de Aguas y responsable del apoyo en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el departamento, la entidad reconoce que la participación activa de los usuarios, comunidades y grupos de interés es esencial para asegurar la calidad, pertinencia y sostenibilidad de la gestión.

Esta política responde a los lineamientos constitucionales y legales que establecen el derecho de los ciudadanos a participar en las decisiones que los afectan, así como al deber de las entidades públicas de promover espacios efectivos de interlocución y control social. En ese sentido, la política permite consolidar una cultura institucional que valora la opinión ciudadana, reconoce la diversidad de los territorios y adopta mecanismos de participación incluyentes, accesibles y acordes con las dinámicas sociales de los municipios. Asimismo, la implementación de esta política contribuye a mejorar la confianza en la gestión institucional, al fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia en el uso de los recursos y la generación de información oportuna, veraz y comprensible. La participación ciudadana se convierte así en un componente estratégico para la planeación, ejecución, evaluación y mejora continua de los programas, proyectos y servicios ofrecidos por EPC.

De esta manera, la Política de Participación Ciudadana se justifica como un instrumento esencial para orientar las acciones de la entidad hacia un modelo de gestión abierto, incluyente y territorialmente pertinente, donde la

ciudadanía no solo sea receptora de información, sino aliada activa en la construcción de soluciones, el cuidado del recurso hídrico y la consolidación de un servicio público más eficiente, transparente y cercano a las comunidades de Cundinamarca.

## 8 MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

- a)** Constitución Política de Colombia, artículos 2, 23, 209, 270
- b)** Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- c)** Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, artículo 76.
- d)** Ley 1581 de 2012, Protección y Tratamiento de Datos Personales.
- e)** Ley 1712 de 2014, Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- f)** Ley 1618 de 2013, Derechos de Personas con Discapacidad.
- g)** Ley 1757 de 2015, Participación Ciudadana.
- h)** Resolución 1519 de 2020, Canal de Atención Virtual Fortalecido.
- i)** Circular 100-010 de 202, Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro.
- j)** Ley 489 de 1998, Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- k)** Ley 2054 de 2020, Gestión de trámites y simplificación administrativa.
- l)** Ley 2294 de 2023, Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026): Incluye mandatos para mejorar accesibilidad, canales virtuales, innovación y protección diferencial para poblaciones vulnerables.
- m)** Decreto 1499 de 2017 y Decreto 1078 de 2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.
- n)** Manual Operativo MIPG, Función Pública, 2021.
- o)** Ley 872 de 2003, Sistemas de gestión de calidad en el sector público
- p)** CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, fortalecimiento institucional y atención ciudadana.
- q)** Decreto 768 de 202, Reglamenta mecanismos y competencias ambientales y de convivencia ciudadana, relevante para servicios públicos domiciliarios.
- r)** Ley 142 de 1994, Normativa específica sobre servicios públicos domiciliarios.

## 9 DIAGNÓSTICO:

Se realiza un análisis DOFA como instrumento de diagnóstico porque permite identificar y comprender de manera estructurada los factores internos y externos que influyen en el desempeño de la política. A través del reconocimiento de las **fortalezas y debilidades** y las **oportunidades y amenazas** (factores externos), la herramienta facilita una lectura precisa del contexto institucional y territorial.

### Fortalezas

Aspectos internos que favorecen la implementación de la política.

1. **Experiencia institucional en gestión social y relacionamiento territorial** a través del Plan Departamental de Aguas.
2. **Reconocimiento y legitimidad de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A** en los municipios como entidad técnica y gestora de proyectos de agua potable y saneamiento básico.
3. **Procesos y canales de atención al ciudadano consolidados** (PQRSD, puntos de atención, líneas de servicio).
4. **Capacidad técnica y profesional del talento humano** para acompañar proyectos y orientar a comunidades.
5. **Relaciones de cooperación con alcaldías, juntas administradoras de acueductos y otras entidades del sector.**
6. **Compromiso institucional con la transparencia y la rendición de cuentas.**
7. **Disponibilidad de herramientas pedagógicas y comunicacionales** para procesos de educación y sensibilización comunitaria.

### Debilidades

Factores internos que pueden dificultar la aplicación de la política.

1. **Procesos de participación no siempre institucionalizados**, lo que genera variabilidad entre proyectos y territorios.
2. **Baja articulación entre algunas dependencias** en la planeación o ejecución de actividades participativas.

3. **Limitado seguimiento y evaluación de los impactos de los mecanismos de participación.**
4. **Falta de sistematización continua de información** obtenida en encuentros y espacios ciudadanos.
5. **Dependencia de la voluntad y disponibilidad de actores locales** para convocatorias y acompañamiento territorial.
6. **Brechas tecnológicas internas** que pueden dificultar procesos virtuales de participación.

### Oportunidades

Factores externos que pueden potenciar la política.

1. **Marco normativo nacional que promueve la participación, transparencia y rendición de cuentas.**
2. **Interés creciente de comunidades y organizaciones sociales por participar en decisiones sobre el agua.**
3. **Avances tecnológicos y herramientas digitales** que facilitan la interacción con habitantes de zonas lejanas.
4. **Apoyo de entes de control, cooperación y academia** para fortalecer procesos de participación y control social.
5. **Mayor conciencia ciudadana frente a la protección del recurso hídrico y la sostenibilidad ambiental.**
6. **Sinergias con programas departamentales y municipales** de educación ambiental, gestión del riesgo y fortalecimiento comunitario.
7. **Disponibilidad de espacios comunitarios y escolares** para actividades de educación y diálogo social.

### Amenazas

Factores externos que pueden afectar la implementación.

1. **Dificultades de acceso geográfico y condiciones de dispersión rural** que limitan la presencia institucional.

2. **Conflictos comunitarios o políticos locales** que pueden afectar la confianza o la participación.
3. **Cambios frecuentes en gobiernos municipales** que alteran la continuidad de procesos.
4. **Desinformación o circulación de información no oficial** que puede generar resistencia en los territorios.
5. **Limitaciones presupuestales nacionales o municipales** que repercuten en la financiación de procesos participativos.
6. **Baja capacidad organizativa de algunas comunidades**, lo que dificulta la formalización de mecanismos como veedurías.
7. **Brecha digital rural**, que restringe modalidades virtuales de consulta o interacción.

## 10 OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

Establecer los principios, estrategias y mecanismos que garanticen una participación ciudadana efectiva en la planificación, gestión, evaluación y mejora continua de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico en el departamento de Cundinamarca.

### Específicos:

- Fomentar espacios permanentes de diálogo entre gobierno y ciudadanía.
- Garantizar mecanismos accesibles y diversos de participación.
- Impulsar procesos de formación y capacitación ciudadana.
- Evaluar y retroalimentar continuamente las acciones de participación.

## 11 ALCANCE

Esta política aplica a todas las áreas de Empresas Públicas de Cundinamarca, a todos los actores sociales involucrados en el ciclo de los proyectos, la prestación del servicio, incluyendo la comunidad urbana y rural, comerciales, autoridades locales, organizaciones comunitarias y veedurías ciudadanas.

## 12 PRINCIPIOS RECTORES:

- Legalidad:** Actuar conforme al marco normativo nacional y local vigente.
- Equidad:** Asegurar la inclusión de todos los sectores sociales, con énfasis en grupos históricamente excluidos.
- Transparencia:** Garantizar el acceso a información clara, veraz y comprensible.
- Corresponsabilidad:** Promover el compromiso conjunto entre empresa y ciudadanía.
- Diálogo Social:** Establecer relaciones de confianza mediante procesos de diálogo abierto y respetuoso.

## 13 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN: MECANISMOS Y ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN

- Espacios de participación ciudadana:** Espacios territoriales o temáticos para el diálogo entre la empresa y la comunidad.
- Audiencias públicas:** Para la socialización de planes, tarifas y decisiones relevantes.
- Rendición de cuentas:** Anual o semestral, en cumplimiento de la Ley 489 de 1998 y la Ley 1757 de 2015.
- Veedurías ciudadanas:** Fomentadas como mecanismo de control social con base en la Ley 850 de 2003.
- Educación comunitaria:** Programas sobre el uso eficiente del agua, el cuidado del recurso y el manejo adecuado de residuos.
- Canales digitales:** Chats y teléfono para consultas, encuestas, recepción de PQRSD y retroalimentación continua.

## 14 COMPROMISOS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP

- Socializar oportunamente los proyectos, los programas, las obras, inversiones y decisiones.
- Garantizar el acceso libre y gratuito a la información pública relevante.
- Incorporar la participación en la planeación estratégica de la empresa.
- Establecer un canal permanente de comunicación con líderes y organizaciones sociales.
- Evaluar y retroalimentar continuamente los procesos participativos.

## 15 PLAN DE ACCIÓN:

ESTRATEGIA	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
<b>Acceso a la Información y transparencia:</b> Campañas de Comunicación Abierta	Informar proactivamente sobre proyectos, impactos, tiempos de ejecución y beneficios de proyectos, programas, obras y actividades a través de medios tradicionales y digitales.	Nº de publicaciones realizadas en el universo de las redes sociales	Responsable de comunicaciones
<b>Acceso a la Información y transparencia:</b> Piezas gráficas y/o audiovisuales sobre el avance de los proyectos	Publicar información donde los ciudadanos puedan ver qué se está haciendo en su comunidad y su avance.	Al día con las obras: Publicaciones en esta sección	Responsable de comunicaciones
<b>Acceso a la Información y transparencia:</b> Comunicados de prensa	Enviar comunicado de prensa sobre avances, lanzamientos de convocatorias, gestión y noticias importantes	Boletines de prensa emitidos	Responsable de comunicaciones

<b>Acceso a la Información y transparencia:</b> Plan de comunicaciones adaptados a cada una de las obras	Implementar el Plan de comunicaciones en obra en cada una de los proyectos en ejecución	Obras en ejecución con planes de comunicación implementado/ obras en ejecución	Responsable de Plan de Acompañamiento Social en Obras
<b>Espacios de diálogo:</b> Creación Canales Participación	Implementación Plan de Acompañamiento Social en obras: Instalación Buzones PAC PQRSD	Obras en ejecución con instalación de Buzones, PAC y seguimiento a PQRSD / obras en ejecución	Responsable de Plan de Acompañamiento Social en Obras
<b>Espacios de diálogo:</b> Creación espacios Participación	Consulta- <b>encuesta impacto social:</b> fase preinversión Plan de Acompañamiento Social en Obras	Ánalysis de las encuestas realizadas en los proyectos terminados en la fase de pre-inversión	Responsable de Plan de Acompañamiento Social en Obras
<b>Espacios de diálogo:</b> Creación espacios Participación	Reuniones con veedurías de las obras que se encuentran en ejecución- Plan de Acompañamiento Social en Obra.	Número de reuniones realizadas en compañía de los veedores	Responsable de Plan de Acompañamiento Social en Obras
<b>Espacios de diálogo:</b> Creación espacios Participación	Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente y su respectiva medición y análisis.	Ánalysis de las encuestas realizadas	Responsable de Servicio al Cliente
<b>Participación en control social:</b> Involucrar a los usuarios en procesos	Acompañamiento en la creación, legalización y gestión de veedurías en las obras en ejecución. - Plan de	Número de veedurías conformadas	Responsable de Plan de Acompañamiento Social en Obras

gestión y control ciudadano.	Acompañamiento Social en Obras.		
<b>Participación en control social:</b>  Involucrar a los usuarios en procesos de gestión y control ciudadano.	Reuniones o asambleas de rendición de cuentas una vez finalizadas las obras- Plan de Acompañamiento Social en Obras.	Número de reuniones y/o asambleas de rendición de cuentas de obras terminadas	Responsable de Plan de PlaSocial en Obras
<b>Participación en control social:</b>  Involucrar a los usuarios en procesos de gestión y control ciudadano.	Realizar encuentros de intercambio de saberes dirigidas a los comités de control social- Plan de Gestión Social (Encuentro de veedores)	Número de encuentros con veedores y/o con comités de control social	Responsable del Plan de Gestión Social
<b>Educación y Capacitación para la Participación:</b>  Fortalecer las capacidades de los ciudadanos y del personal de la empresa para ejercer y facilitar la participación de forma efectiva.	Participar en espacios de socialización y participación en el sector de agua potable y saneamiento básico- Plan de Gestión Social	Número de espacios en las que participó EPC	Responsable del Plan de Gestión Social
<b>Educación y Capacitación para la Participación:</b>  Fortalecer las capacidades de los ciudadanos y del personal de la empresa para	Generar espacios de sensibilización comunitaria "Corazón Azul" Plan de Gestión Social	Espacios generados	Responsable del Plan de Gestión Social

<p>ejercer y facilitar la participación de forma efectiva.</p>			
<p><b>Educación y Capacitación para la Participación:</b></p> <p>Fortalecer las capacidades de los ciudadanos y del personal de la empresa para ejercer y facilitar la participación de forma efectiva.</p>	<p>Concurso Challenge ambiental</p>	<p>Concurso realizado</p>	<p>Responsable del Plan de Gestión Social</p>
<p><b>Educación y Capacitación para la Participación:</b></p> <p>Fortalecer las capacidades de los ciudadanos y del personal de la empresa para ejercer y facilitar la participación de forma efectiva.</p>	<p>Constituir y/o fortalecer los Clubes Defensores</p>	<p>Número de Clubes Defensores formalizados</p>	<p>Responsable del Plan de Gestión Social</p>
<p><b>Educación y Capacitación para la Participación:</b></p> <p>Fortalecer las capacidades de los ciudadanos y del personal de la empresa para ejercer y facilitar la</p>	<p>Encuentros Departamentales de Clubes Defensores del Agua.</p>	<p>Encuentros departamentales de Clubes Defensores del Agua realizados</p>	<p>Responsable del Plan de Gestión Social</p>

participación de forma efectiva.

## 15. EVALUACIÓN Y MONITOREO

La empresa implementará un plan de acción con indicadores de participación y percepción ciudadana. Se realizará un informe anual de gestión participativa, el cual será publicado en los canales de comunicación de la entidad.

## 16 RESPONSABLES

La Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente con su componente del Plan de Gestión Social, en coordinación con Comunicaciones y Atención al Usuario, será la encargada de liderar la implementación y seguimiento de esta política.

## 17 INDICADORES

- Número de procesos participativos realizados.
- Porcentaje de participación efectiva por sector (mujeres, jóvenes, comunidades indígenas, etc.).
- Nivel de incorporación de propuestas ciudadanas en decisiones públicas.
- Grado de satisfacción ciudadana con los mecanismos ofrecidos.

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
0	19/12/2025	Versión inicial	Johana Cabrera	Directora de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nelson Tussó	Nombre: Julián Garavito	Nombre: Johana Cabrera
Cargo: Contratista	Cargo: Contratista	Cargo: Directora Gestión Humana, Administrativa y Servicio al cliente
Dirección: Dirección Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente	Dirección: Dirección de Planeación	Dirección: Dirección Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente
Fecha: 19/12/2025	Fecha: 19/12/2025	Fecha: 19/12/2025