

**INFORMES SOBRE LOS AVANCES EN EL
EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y
DEL CONTROL SOCIAL 2021 -2022**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
SABANETA E.S.P EAPSA**

**FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:
SEPTIEMBRE 05 DE 2022**

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P EAPSA implementa actividades de participación ciudadana dentro del proceso misional de Prestación de Servicios Públicos a cargo de la Dirección de Servicios, en atención a lo dispuesto en la Ley Estatutaria de Participación Ciudadana 1757 de 2015 y en el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Dimensión “Gestión con valores para resultados” política de “participación ciudadana”.

En este documento informamos de las actividades, mecanismos, espacios, canales y espacios de participación ciudadana que se realizaron para en la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P EAPSA en el año 2021 y en lo corrido de este 2022, tales como:

- Participación Audiencia Publicas de rendición de cuentas
- Rendición de cuentas ante la junta directiva
- Socialización de informe de Gestión ante el Concejo Municipal
- Participación de las Feria de atención al ciudadano
- Consejos de gobierno y encuentros comunales
- Formular estrategia de rendición de cuentas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Publicación de información en los diferentes medios de comunicación sobre las gestiones realizadas en la empresa.
- Realización de actividades de disfrute con la comunidad
- Participación en capacitación de lenguaje claro
- Encuesta de satisfacción de los servicios prestados

2. ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los espacios y ejercicios de participación ciudadana adelantados en la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P EAPSA y que cubren los procesos de diagnóstico, formulación, ejecución, monitoreo y evaluación al interior de la gestión permiten a la entidad la interacción con sus partes interesadas y el mejoramiento de la prestación de los servicios.

La entidad ha participado y desarrollado las siguientes actividades de participación Ciudadana:

2.1 Participación Audiencia Publicas de rendición de cuentas

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta EAPSA ESP en la rendición de cuentas de la Administración Municipal de Sabaneta ha informado a la comunidad los avances y cumplimiento en relación con el plan de desarrollo y el plan de acción.

Durante la vigencia 2021, se presentó avances de la gestión el día 23 de diciembre de 2021



RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Santiago Montoya
Alcalde de Sabaneta

Tiene el gusto de invitar a toda la comunidad a la presentación de su informe de **gestión 2021**.

Jueves 23 de diciembre  Hora: 8:00 a.m. 

Plazoleta Centro Administrativo Municipal -CAM-
(Al lado de la Biblioteca Pública Municipal)

SABANETA
www.sabaneta.gov.co

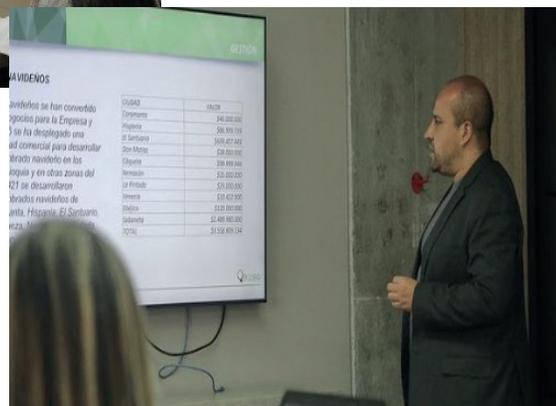


Instalamos 328 puntos luminosos y expandimos

219 puntos más para la expansión y modernización del alumbrado público.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

SABANETA



2.2 Rendición de cuentas ante la junta directiva

Durante la vigencia 2021 la Junta Directiva de la entidad se reunió de forma ordinaria los días 15 de febrero y 14 de octubre con el fin de rendir información de la gestión realizada y los estados financieros.

El 17 de marzo de 2022 se rindió cuenta a la Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos de EAPSA, presentando el balance del 2021 y los proyectos para el 2022 no solo en nuestro municipio sino en diferentes zonas del país.

2.3 Socialización de informe de Gestión ante el Concejo Municipal

El día 29 de abril de 2021 se socializo ante el Concejo Municipal el informe de gestión para la vigencia 2021, el mismo se encuentra publicado en la sesión de transparencia y acceso a la información Pública link <http://eapsa.com.co/wp-content/uploads/2017/11/INFORME-DE-GESTI%C3%93N-EAPSA-2021.pdf>





2.4 Participación de las Feria de atención al ciudadano

La entidad ha participado en la Feria de Atención al Ciudadano con el fin de que la comunidad conozca y acceda a los servicios que se prestan, estas ferias se han llevado a cabo los siguientes días:

Agosto 8 de 2021

Septiembre 26 de 2021

Noviembre 28 de 2021

2.5 Consejos de gobierno y encuentros comunales

Participación de los Consejos de Gobierno y encuentros comunales, llevados a cabo en las siguientes fechas:

Agosto 24 de 2021

Agosto 30 de 2021

Septiembre 8 de 2021

Septiembre 28 de 2021

Febrero 4 de 2022

Mayo 19 de 2022

Junio 23 de 2022



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - VIGENCIA 2022
Componente III. Rendición de Cuentas

Subcomponente	Cód. Actividad	Actividades	Meta/Producto
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar el procedimiento para la rendición de cuentas	Procedimiento de Rendición de cuentas
	1.2	Evaluar la estrategia de rendición de cuentas de 2021	Informe evaluación estrategia
	1.3	Formular la estrategia de rendición de cuentas 2022	Estrategia de rendición de cuentas
	1.4	Socializar a los grupos de interés y grupos de valor los resultados, avances y logros de la gestión de forma clara, relevante, veraz y oportuna	Publicaciones en redes sociales y página web
	1.5	Publicar la información de carácter presupuestal, temas de interés priorizados, cumplimiento de metas e información que podría ser analizada de manera colaborativa previo a la rendición de cuentas	Informe realizado
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar actividades permanentes de diálogo con la comunidad, mediante la preparación y activación de espacios de dialogo	Actividades de dialogo
	2.2	Publicar la estrategia con los grupos de interés y grupos de valor a fin de recibir comentarios y observaciones para elaboración de la rendición de cuentas	Estrategia de rendición de cuentas publica
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Ajustar y mejorar la estrategia de rendición teniendo en cuenta la evaluación realizada a la rendición	Estrategia de rendición de cuentas ajustada
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar evaluación a comunidad sobre el proceso de rendición de cuentas	Evaluación realizada

2.6 Formular estrategia de rendición de cuentas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Se incluyeron las siguientes actividades en plan anticorrupción y de atención al ciudadano, vigencia 2022, Componente III. Rendición de Cuentas:

2.7 Publicación de información en los diferentes medios de comunicación sobre las gestiones realizadas en la empresa.

Actualmente se cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre temas de competencia de la entidad.

Escrito: Compuesto por el correo físico, el correo electrónico Institucional y el formulario electrónico dispuesto en la página Web de la organización.
Presencial: Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los Servidores públicos, cuando éstos acceden a las Instalaciones físicas de la Entidad.

Telefónico: Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores de la entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Virtual: Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores de la entidad a través de medios electrónicos tales como redes sociales y Whatsapp.

2.8 Realización de actividades de disfrute con la comunidad

Se ha realizado las siguientes actividades de disfrute con la comunidad: Cine lunada es una actividad de responsabilidad social con el fin de poner a disposición de la comunidad los recursos tecnológicos que posee y administra EAPSA, se realizaron 2 eventos

Febrero 15 de 2022

Abril 30 de 2022



La ruta metropolitana de reciclaje

Nos vinculamos con esta iniciativa con el fin de des-
echar adecuadamente nuestros residuos y lumina-
rias que requieren una disposición final especiali-
zada

Junio 2 de 2021

Noviembre 22 de 2021



2.9 Participación en capacitación de lenguaje claro

Con el propósito de obtener un puntaje significativo en el Índice de Desempeño Institucional –IDI, para la vigencia 2022, la Secretaría General de la Administración Municipal estableció en el plan de mejoramiento para la Política de Servicio al Ciudadano, la realización del curso Lenguaje Claro y Comunicación Asertiva, de acuerdo a las guías y parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el mismo se dictó por la facilitadora Nury Astrid Gómez Serna, profesional que labora con CAEP Consultores, entidad que nos asesora en el tema de comunicación y 5 funcionarios de la entidad participaron el pasado 30 de marzo.



2.10 Encuesta de satisfacción de los servicios prestados

Con el objetivo realizar la medición de la percepción de los usuarios y partes interesadas, mejorando la calidad en la prestación de los servicios se realiza encuesta de satisfacción estructurada con cinco (5) preguntas que permiten medir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con los servicios prestados por la empresa. La encuesta es realizada telefónicamente a las personas que han radicado PQRS ante la empresa y se muestran sus resultados a través de gráficos con períodos mensuales.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las recomendaciones del Formulario único de Reportes y Avances de Gestión, se tienen planteadas las siguientes oportunidades de mejora con el fin de fortalecer la política de participación ciudadana:

4. Mantener actualizados todos los conjuntos de datos abiertos de la entidad que están publicados en el catálogo de datos del Estado Colombiano www.datos.gov.co.

5. Establecer estrategias de difusión de la información utilizando diversos canales de comunicación adecuados a las características de la población usuaria y ciudadanía, para dar a conocer los derechos a la participación ciudadana en la gestión institucional y el control social, así como sobre los mecanismos de participación que la entidad ha dispuesto para ello.

6. Mejorar las actividades de rendición de cuentas mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.

7. Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la entidad.

8. Establecer actividades para informar directamente a los grupos de valor sobre los resultados de su participación en la gestión mediante el envío de información o la realización de reuniones o encuentros.

9. Informar y retroalimentar a los ciudadanos y grupos de valor a través de actividades que se incluyan en los ejercicios de rendición de cuentas sobre los resultados de su participación.

10. Contar en la entidad con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.

11. Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su sitio web o sede electrónica información actualizada sobre el calendario de actividades y de los proyectos de inversión en ejecución.

12. Realizar la capacitación de lenguaje claro del Departamento Administrativo de Planeación la mayor parte de funcionarios públicos de la entidad.