



epz
empresas
públicas de
zipaquirá



Estrategia de Rendición de Cuentas

Introducción

En Empresas Públicas de Zipaquirá, estamos comprometidos con la transparencia, la responsabilidad y la participación ciudadana en la gestión de los servicios esenciales que ofrecemos, tales como acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado y catastro. Con aproximadamente 47,000 usuarios, nuestra misión es no solo proporcionar servicios de alta calidad, sino también garantizar que nuestras operaciones sean amigables con el medio ambiente.

El propósito de esta estrategia de rendición de cuentas es establecer un marco claro y efectivo que permita a los ciudadanos y otras partes interesadas comprender y evaluar cómo gestionamos y operamos nuestros servicios. Al proporcionar información precisa y accesible, fomentar la participación activa de la comunidad y asegurar la responsabilidad en todas nuestras acciones, buscamos fortalecer la confianza pública y mejorar continuamente nuestras prácticas.

Esta estrategia se aplicará a todas las áreas y niveles de la empresa, incluyendo directivos, empleados y contratistas, asegurando que todos los componentes de nuestra organización estén alineados con los principios de transparencia y responsabilidad. A través de esta estrategia, esperamos no solo cumplir con las expectativas legales y reglamentarias, sino también superar las expectativas de nuestros usuarios y contribuir positivamente al desarrollo sostenible de Zipaquirá.

1.1. Objetivo

- Establecer un marco claro y efectivo para la rendición de cuentas de la empresa de servicios públicos de Zipaquirá, asegurando la transparencia, responsabilidad y participación ciudadana en la gestión de los servicios de alumbrado, catastro, acueducto, alcantarillado y aseo.

1.2. Alcance

- Aplicable a todas las áreas y niveles de la empresa, incluyendo directivos, empleados y contratistas.

2. Principios Rectores

2.1. Transparencia

- Proporcionar información clara, precisa y accesible sobre la gestión y el desempeño de la empresa.

2.2. Responsabilidad

- Garantizar que los responsables de la toma de decisiones rindan cuentas de sus acciones y resultados.

2.3. Participación

- Involucrar a los ciudadanos y otras partes interesadas en el proceso de rendición de cuentas.

2.4. Sostenibilidad Ambiental

- Comprometerse con prácticas amigables con el medio ambiente en todas las operaciones y servicios.

3. Ejes de la Estrategia

3.1. Comunicación y Divulgación de Información

- **Acción:** Publicar informes semestrales y anuales sobre el desempeño financiero, operativo y de servicio en el sitio web de la empresa y en medios locales.
- **Responsable:** Subgerencias y oficina de comunicaciones
- **Plazo:** Semestral
- **Acción:** Utilizar redes sociales y otros canales digitales para mantener a los usuarios informados sobre novedades y resultados.
- **Responsable:** Oficina de Comunicaciones
- **Plazo:** Mensualmente.
- **Acción:** Por medio de la factura emitir novedades o noticias sobre los proyectos y obras realizadas.
- **Responsable:** Oficina de Comunicaciones.
- **Plazo:** Cada periodo de facturación

3.2. Mecanismos de Participación Ciudadana

- **Acción:** Establecer espacios de participación y encuentros periódicos con la comunidad para presentar resultados, planes futuros.
- **Responsable:** jefe de Comunicaciones Institucionales y Participación Ciudadana
- **Plazo:** Cada seis meses.

- **Acción:** Implementar encuestas y consultas públicas en línea y presenciales para conocer las opiniones y necesidades de los usuarios.
- **Responsable:** Área Comercial y Oficina de Comunicaciones

- **Plazo:** Anual

3.3. Auditorías Internas y Externas

- **Acción:** Realizar auditorías internas semestrales para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos.
- **Responsable:** Control Interno y Calidad.
- **Plazo:** Semestralmente.
- **Acción:** Contratar auditorías externas anuales para garantizar la objetividad y credibilidad de los resultados, especialmente en lo referente a prácticas ambientales.
- **Responsable:** Comité de Auditoría Externa.
- **Plazo:** Anualmente.

3.4. Indicadores de Desempeño

- **Acción:** Definir indicadores clave de desempeño (KPIs) en áreas críticas como calidad del servicio, eficiencia operativa, sostenibilidad financiera, satisfacción del cliente y impacto ambiental.
- **Responsable:** Departamento de Planeación Estratégica.
- **Plazo:** Inicialmente, y revisar trimestralmente.
- **Acción:** Publicar y revisar estos indicadores trimestralmente.
- **Responsable:** Departamento de Planeación Estratégica.
- **Plazo:** Trimestralmente.

3.5. Gestión de Quejas y Reclamos

- **Acción:** Implementar un sistema accesible y eficiente para la recepción y resolución de quejas y reclamos, disponible en línea y en oficinas físicas.
- **Responsable:** jefe de Atención al Usuario
- **Plazo:** Continuamente.
- **Acción:** Publicar informes mensuales sobre la gestión de quejas, incluyendo estadísticas y acciones correctivas implementadas.
- **Responsable:** jefe de Atención al Usuario
- **Plazo:** Mensualmente.

3.6. Iniciativas de Sostenibilidad Ambiental

- **Acción:** Informar y reportar sobre las iniciativas de sostenibilidad ambiental, como programas de reciclaje, uso eficiente del agua y la energía, y proyectos de conservación ambiental.
- **Responsable:** Gestores Ambientales – Dirección de Saneamiento Básico
- **Plazo:** Anualmente.
- **Acción:** Fomentar la participación ciudadana en proyectos y campañas ambientales.
- **Responsable:** Dirección de Saneamiento Básico
- **Plazo:** Continuamente.

4. Implementación

4.1. Plan de Acción

- **Acción:** Detallar las acciones específicas a realizar, con plazos y responsables asignados.
- **Responsable:** Gerencia y Oficina de Comunicaciones
- **Plazo:** Inicialmente, y revisar trimestralmente.

4.2. Capacitación

- **Acción:** Desarrollar programas de capacitación para empleados sobre la importancia de la rendición de cuentas, la participación ciudadana y las prácticas ambientales sostenibles.
- **Responsable:** Oficina de Recursos Humanos.
- **Plazo:** Anualmente.

5. Evaluación y Mejora Continua

5.1. Monitoreo y Evaluación

- **Acción:** Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de la estrategia.
- **Responsable:** Departamento de Evaluación y Control.
- **Plazo:** Continuamente.

- **Acción:** Realizar revisiones anuales y ajustes necesarios para mejorar los procesos de rendición de cuentas.
- **Responsable:** Dirección General.
- **Plazo:** Anualmente.

5.2. Retroalimentación

- **Acción:** Recoger y analizar la retroalimentación de los ciudadanos y otras partes interesadas para mejorar continuamente la estrategia.
- **Responsable:** jefe de Comunicaciones y de Participación Ciudadana.
- **Plazo:** Continuamente.
- **Acción:** Utilizar los resultados de la retroalimentación para realizar ajustes y mejoras en la estrategia y en las operaciones de la empresa.
- **Responsable:** Dirección General.
- **Plazo:** Continuamente.

**CONTÁNDOLE
A LA GENTE**



epz
empresas
públicas de
zipaquirá



¿Cuál fue el problema o la necesidad (del grupo de valor o de la gestión

Esta iniciativa nació de la necesidad de fortalecer la relación y la comunicación con la ciudadanía. Como entidad, tenemos la responsabilidad de crear espacios de diálogo y fomentar la participación ciudadana. También buscamos informar sobre temas de interés tanto interno como externo, ya que estos afectan directamente a la comunidad, que es beneficiaria de los servicios públicos, obras y proyectos que ofrece la EPZ. Nuestra meta es evaluar continuamente estos servicios para fortalecer nuestra relación con los ciudadanos y aumentar el valor público que ofrecemos.

Luego de realizar mesas de trabajo con la comunidad, llegamos a la conclusión de que los usuarios no estaban involucrados en los proyectos, programas y la información en general de la empresa. Fue entonces cuando creamos la estrategia "**Contándole a la Gente**". Nuestro objetivo principal es establecer una mayor cercanía con la comunidad, creando un vínculo sólido. Esta estrategia incluye a todos los sectores de la comunidad, en especial a aquellos que se ven más afectados o beneficiados por nuestros servicios públicos, como los usuarios de acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado público y catastro.

"**Contándole a la Gente**" no solo proporciona información y orientación sobre los temas de la EPZ, sino que también promueve los derechos y deberes de los ciudadanos. Estamos comprometidos en escuchar las sugerencias, resolver inquietudes y abordar las problemáticas de los diferentes grupos de valor en relación a los servicios que brindamos.

1. ¿Cuáles eran los objetivos de la experiencia? (1500 caracteres) *

- Fomentar la participación ciudadana en de Empresas Públicas de Zipaquirá, fortaleciendo el vínculo entre la comunidad y la entidad, y mejorando la calidad de los servicios que se prestan.
- Comunicar e informar la comunidad sobre todos los proyectos, programas, obras y demás temas interés a la comunidad.
- Crear espacios de diálogo con la comunidad para conocer sus necesidades y sugerencias sobre los servicios que ofrece la empresa.
- Fomentar la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones de la empresa.

- Fortalecer la cultura de la corresponsabilidad en la comunidad, promoviendo la colaboración entre la empresa y los ciudadanos para el mantenimiento y cuidado de los servicios públicos.
- 2. Describa brevemente cómo se desarrolló la experiencia, cuáles fueron las actividades o etapas que implemento para resolver la necesidad y cumplir los objetivos. (1500 caracteres) ***

Contándole a la gente es una estrategia desarrollada, a partir de unas mesas de trabajo con la comunidad, donde la entidad se compromete a fomentar la participación ciudadana, informar sobre los objetivos, los proyectos, programas, obras, actividades y eventos institucionales que realiza y mantener una comunicación asertiva y directa con la comunidad.

Actividades desarrolladas:

Mesas de trabajo

Para garantizar una comunicación efectiva y estrechar lazos con la comunidad, pusimos en marcha mesas de trabajo específicas. Estas mesas de trabajo fueron diseñadas como espacios de diálogo abierto y participativo entre representantes de la EPZ y los miembros de la comunidad a la que servimos.

En un proceso colaborativo, identificamos temas y preocupaciones clave que eran de interés para la comunidad. Estos temas abarcaron desde cuestiones relacionadas con nuestros servicios públicos, como acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado público y catastro, hasta proyectos y programas específicos que estábamos desarrollando.

Las mesas de trabajo se llevaron a cabo de manera regular, proporcionando un foro donde los ciudadanos podían expresar sus inquietudes, hacer preguntas y ofrecer sugerencias. Nuestro equipo de la EPZ estuvo presente para escuchar activamente a los participantes y recoger sus comentarios.

Además, estas sesiones no solo fueron una oportunidad para recibir retroalimentación, sino que también nos permitieron explicar nuestros planes y acciones de manera transparente. Cuando surgían desafíos o preocupaciones, trabajábamos junto con la comunidad para encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.

El resultado de estas mesas de trabajo fue un mayor entendimiento mutuo y un ambiente de colaboración más sólido entre la EPZ y la comunidad a la que servimos. Las inquietudes de los ciudadanos fueron abordadas de manera proactiva, lo que contribuyó a fortalecer nuestra relación y a garantizar que nuestros servicios y proyectos se alinearan de manera efectiva con las necesidades y expectativas de la comunidad.



EPZ en tu barrio

Las visitas a los barrios representan una iniciativa valiosa en la que el equipo directivo y/o el personal de Atención al Usuario se desplaza directamente a las comunidades que servimos. Estas visitas no solo nos permiten estar en contacto directo con nuestros conciudadanos, sino que también son una oportunidad para escuchar y abordar de manera efectiva las principales inquietudes y problemáticas que enfrentan en relación a la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado Aseo y Alumbrado Público.

Durante estas interacciones cara a cara, nuestros representantes se comprometen a resolver preguntas, aclarar dudas y tomar medidas concretas para abordar los desafíos que puedan surgir. Valoramos profundamente estas conversaciones y entendemos que son fundamentales para mantener una comunicación abierta y constructiva con la comunidad.

Nuestro objetivo principal en estas visitas es no solo proporcionar respuestas inmediatas, sino también fortalecer la confianza y la transparencia en nuestra relación con los ciudadanos. Creemos firmemente que al trabajar de cerca con las comunidades a las que servimos, podemos seguir mejorando la calidad de nuestros servicios y contribuir al bienestar de todos nuestros usuarios.



Capacitaciones (Participación Ciudadana, Ambientales y Sensibilizaciones)

En los años 2022 y 2023, hemos llevado a cabo un total de 160 capacitaciones, con un enfoque especial en involucrar a la comunidad en nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental. Estas sesiones educativas han sido lideradas por nuestro grupo de Guardines del Planeta, quienes se han convertido en embajadores de nuestra empresa.

Nuestro equipo de Guardines del Planeta ha llegado a diversos sectores de la comunidad, llevando consigo el mensaje y los valores de nuestra empresa. Durante estas capacitaciones, han compartido los hechos más relevantes de nuestra empresa, destacando los logros y avances en el ámbito de los servicios públicos.

Uno de los puntos centrales de estas sesiones formativas ha sido la educación sobre el manejo responsable de residuos y el uso eficiente del agua. Los Guardines del Planeta han transmitido conocimientos esenciales sobre cómo reducir, reciclar y reutilizar, así como la importancia de preservar este recurso vital.

Estas capacitaciones no solo han brindado información valiosa, sino que también han generado un diálogo abierto y constructivo con la comunidad. Hemos fomentado la participación activa, alentando a los asistentes a plantear preguntas y compartir sus inquietudes.

El compromiso de nuestro grupo de Guardines del Planeta y la respuesta positiva de la comunidad son testigos de nuestro esfuerzo continuo por crear un impacto positivo en nuestra sociedad y nuestro entorno. Juntos, avanzamos hacia un futuro más sostenible y consciente del medio ambiente

Visitas a establecimientos de comercio



Jornada de limpieza y participación de la comunidad

Hemos llevado a cabo jornadas de limpieza en estrecha colaboración con la comunidad. Estas actividades nos han permitido involucrar a los residentes de zonas del municipio de Zipaquirá, con el propósito de fortalecer los lazos que nos unen y cultivar un profundo sentido de pertenencia en su sector.

A través de estas jornadas, hemos promovido activamente la participación ciudadana, empoderando a los habitantes locales para que se sientan parte activa de la transformación y el embellecimiento de su entorno. Creemos que trabajando juntos, no solo creamos un ambiente más limpio y agradable, sino que también fortalecemos la comunidad. Estas actividades son un testimonio de nuestro compromiso con un futuro más vibrante y participativo para todos.



Visitas por parte de la comunidad a las instalaciones de la empresa y a las obras y proyectos.

Nuestro compromiso va más allá de brindar servicios públicos de calidad; queremos que la comunidad se sienta realmente parte de nuestra empresa. Es por eso que hemos establecido un programa de visitas a nuestras instalaciones, donde invitamos a los ciudadanos a adentrarse en nuestra operación.

Durante estas visitas, los participantes tienen la oportunidad única de conocer de cerca los procesos detrás de la producción de agua potable en nuestras plantas de tratamiento. Pueden observar de primera mano el esfuerzo humano que garantizan que el agua que llega a sus hogares sea segura y de alta calidad.

Además, les mostramos las obras que actualmente están en marcha para mejorar nuestros servicios. Estas incluyen proyectos de infraestructura que optimizan la

distribución de agua y la recolección de aguas residuales, lo que contribuye a una experiencia más eficiente y confiable para todos nuestros usuarios.

No solo se trata de ver nuestras instalaciones, sino también de involucrarse en nuestros proyectos. Les brindamos información detallada sobre nuestras iniciativas y les damos la oportunidad de hacer preguntas y expresar sus opiniones. Creemos que esta transparencia y participación activa son fundamentales para fortalecer el vínculo entre la comunidad y nuestra empresa.



Jornada de lúdico-pedagógicas

Con el fin de fomentar una relación cercana y educativa con la comunidad, hemos llevado a cabo jornadas lúdico-pedagógicas con un enfoque especial en niños y sus familias. Durante estas actividades, hemos creado un espacio divertido y enriquecedor donde exploramos juntos importantes aspectos de la gestión de residuos y el uso eficiente del agua.

Nuestro objetivo principal es educar de una manera accesible y entretenida. En estas jornadas, los más jóvenes de la comunidad pueden sumergirse en juegos y actividades diseñados para enseñarles la importancia de la separación en la fuente y el manejo adecuado de residuos. Les explicamos cómo pequeños gestos pueden hacer una gran diferencia para el medio ambiente.

Además, nos centramos en promover un uso más consciente y eficiente del agua. A través de demostraciones prácticas y actividades participativas, les mostramos cómo cada gota cuenta y cómo pueden contribuir a preservar este recurso vital.

Estas jornadas no solo son momentos de aprendizaje, sino también oportunidades para fortalecer los lazos con la comunidad. Fomentamos preguntas y discusiones,

alentando a todos a compartir sus ideas y preocupaciones. Creemos que empoderar a las futuras generaciones con conocimiento y responsabilidad es esencial para un futuro más sostenible.

Así, a través de la diversión y la educación, estamos construyendo un vínculo más fuerte con la comunidad y formando ciudadanos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y la gestión responsable de los recursos.



Encuesta de Participación Ciudadana

La voz de la comunidad es de suma importancia para nosotros. Por esta razón, realizamos una encuesta de participación ciudadana con el objetivo de conocer en profundidad lo que nuestros conciudadanos desean saber y entender mejor sobre nuestra empresa.

A través de esta encuesta, hemos buscado capturar las expectativas y las áreas de interés de la comunidad en relación con nuestros servicios y operaciones. Queríamos estar seguros de que estábamos enfocando nuestros esfuerzos en satisfacer sus necesidades de información de manera efectiva.

Los resultados de la encuesta han proporcionado una valiosa visión sobre lo que la comunidad desea saber de nuestra empresa. Hemos identificado temas clave y preocupaciones que han guiado nuestra estrategia de comunicación y educación.

Gracias a este ejercicio de participación ciudadana, hemos podido adaptar nuestros esfuerzos de divulgación para brindar información más relevante y oportuna. Estamos comprometidos en mantener una comunicación abierta y transparente con la comunidad, y esta encuesta nos ha ayudado a dar pasos significativos hacia ese objetivo.

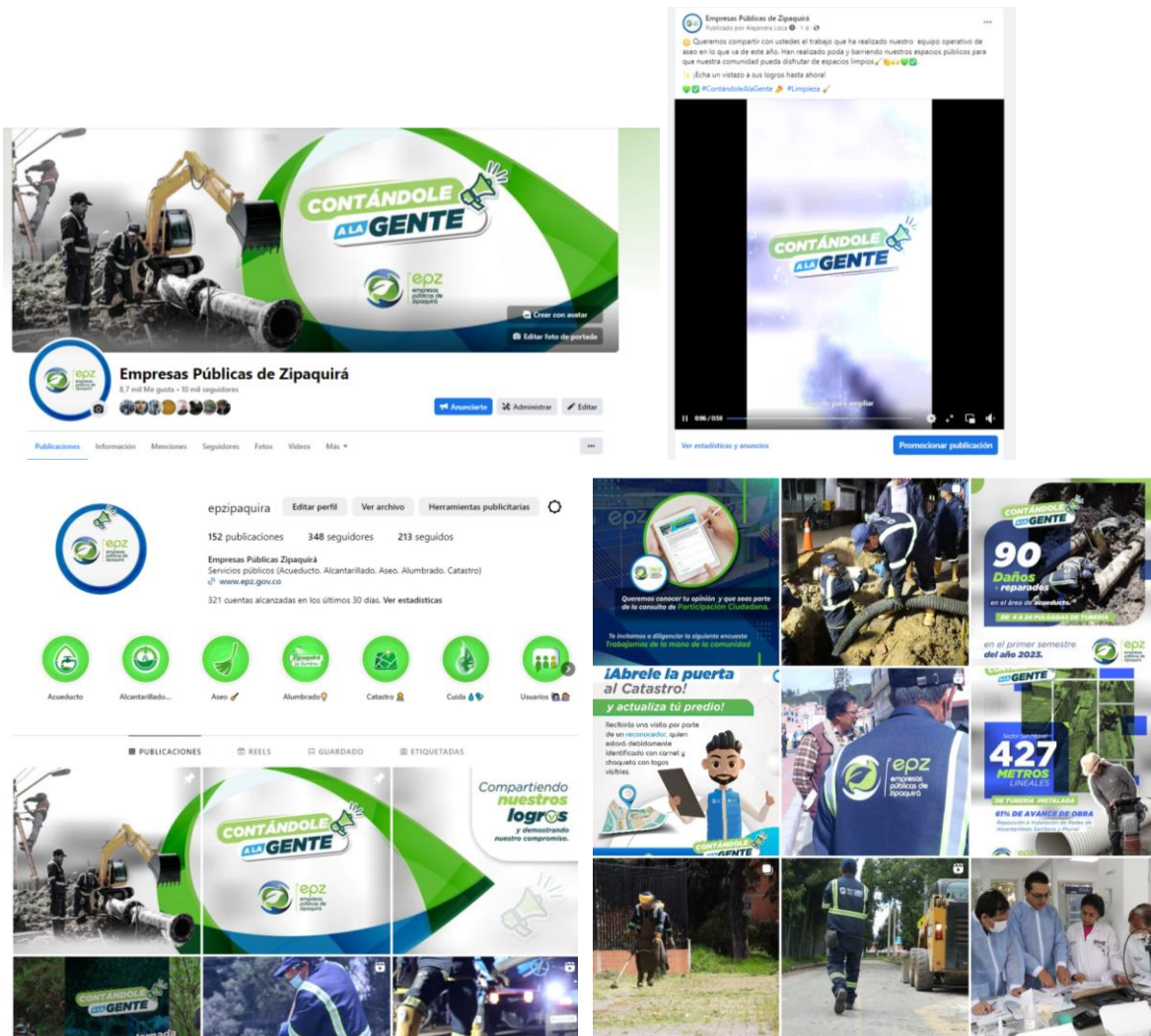
Total de encuestas: 320

https://docs.google.com/forms/d/1_dz77hwsagkTYTRtdn_NhnJVxmi5sXyGKOrtyAxl2dQ/edit?ts=64ba8161



Campaña de redes sociales

En el marco de la estrategia de Contándole a la Gente, hemos llevado a cabo campañas de redes sociales que incluyen videos y piezas gráficas. A través de estas iniciativas, buscamos fomentar la participación y dar a conocer de una manera más comunicativa los proyectos, obras y el valioso trabajo que realizamos en el ámbito de los servicios. Estas acciones nos permiten acercarnos aún más a nuestra comunidad y compartir de manera efectiva nuestra labor.



Difusión por medios de comunicación locales.

Mantener un diálogo permanente con los medios de comunicación a nivel local, regional y nacional por medio de estrategias de relacionamiento y Free – Press, informándoles sobre los logros y avances de la gestión de la empresa para construir con ellos una relación de confianza que facilite la divulgación de información hacia la ciudadanía.

3. ¿Cuántos meses de implementación ha tenido o tuvo la experiencia y en qué vicencias se desarrolla o fue desarrollada? (1500 caracteres) *

La implementación de la estrategia 'Contándole a la Gente' ha abarcado un período continuo a lo largo de los años 2022 y 2023, y en este tiempo, hemos experimentado un notorio fortalecimiento en la participación activa de nuestra comunidad. Durante esta extensa vigencia, hemos dedicado esfuerzos

incansables para promover un diálogo constante con los miembros de nuestra comunidad, estableciendo una conexión más sólida y significativa.

A lo largo de estos dos años, hemos visto cómo la estrategia 'Contándole a la Gente' ha permitido que la voz de nuestra comunidad se eleve de manera notable. Hemos llevado a cabo numerosos eventos, encuestas, foros de discusión y actividades participativas que han brindado a nuestros vecinos la oportunidad de expresar sus preocupaciones, ideas y opiniones de manera abierta y transparente.

Este proceso de fortalecimiento de la participación no solo ha enriquecido nuestra toma de decisiones, sino que también ha contribuido a que la comunidad se sienta más empoderada y conectada con los proyectos, obras y servicios que llevamos a cabo. Ha sido un período de crecimiento mutuo en el que hemos aprendido y crecido juntos como comunidad.

Mirando hacia el futuro, estamos comprometidos en mantener esta dinámica de participación activa y seguir construyendo sobre los cimientos sólidos que hemos establecido durante estos dos años. 'Contándole a la Gente' seguirá siendo una parte integral de nuestro enfoque, impulsando una comunidad más fuerte y colaborativa en los años venideros

b) Resultados Destacados. Este criterio se evalúa de 1 a 35 puntos.

1. Señale ¿Cuáles fueron los resultados alcanzados de la experiencia en términos cualitativos y cuantitativos si aplica (indicadores, estadísticas o cifras respaldan la eficacia de la experiencia)? (3000 caracteres) *
2. ¿Quiénes fueron los beneficiarios de la experiencia (servidores de la entidad, ciudadanos (mujeres, niños, población indígena, entre otros) y si tiene información cuantitativa, indique cuántas personas fueron los beneficiados? (1000 caracteres) *
3. ¿Qué tan sostenibles en el tiempo son los beneficios o cambios positivos generados por la experiencia? (1500 caracteres) *

c) Innovación. Este criterio se evalúa de 1 a 30 puntos.

1. ¿Si la experiencia se adoptó a partir de un modelo existente, especifique cuál es? y ¿señale cuáles son los elementos adicionales, modificaciones o adaptaciones que se realizaron a este modelo y por qué son novedosas? Si no es su caso debe obligatoriamente responder la siguiente pregunta. (1500 caracteres) *
2. En el caso de no ser una adopción ¿Cuál fue el nuevo conocimiento creativo y novedoso para la implementación de la experiencia? Si no es su caso debió obligatoriamente responder la pregunta anterior (1500 caracteres) *
3. ¿A partir del desarrollo de la experiencia, se han fortalecido las capacidades en innovación en la entidad y promovido el mejoramiento del conocimiento entre los servidores? (1500 caracteres) *

