



PLAN DE PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS





CONTENIDO

0. INTRODUCCIÓN	3
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4
1. MARCO NORMATIVO	5
1.1 DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES	5
1.2 DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS	6
2. MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10
2.1 CANALES ELECTRÓNICOS	10
2.1.1 SITIO WEB WWW.EPM.COM.CO	10
2.1.2 SECCIÓN NOTICIAS Y NOVEDADES	10
2.1.3 REDES SOCIALES	11
2.1.4 <i>BLOG CONEXIÓN VIVA: HTTP://WWW.CONEXIONVIVA.COM.CO/</i>	11
2.2 CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR'S	12
2.3 LA VOZ DE ITUANGO	12
2.4 RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS	12
2.6 CONSULTA A LA CIUDADANÍA	13
2.7 OTROS CANALES	14
2.7.1 PROGRAMA RADIAL ALÓ EPM	14
2.7.2 CAMINO AL BARRIO	14
2.7.3 BOLETÍN ESTAMOS AHÍ	15



0. Introducción

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. -EPM-, empresa oficial de servicios públicos domiciliarios adscrita al Municipio de Medellín, está comprometida con la política de transparencia del Estado y la promoción de participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que tengan incidencia en ellos. Es por eso que, además de asegurar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales que le son aplicables, EPM -para soportar cada una de las decisiones tomadas en la organización- dispuso que su Código de Ética se fundamenta en los principios de identidad, pertenencia, racionalidad, respeto y solidaridad, los cuales se manifiestan en las actuaciones de cada uno de sus servidores, en la medida en que sus comportamientos se ajusten a los valores de “transparencia”, “responsabilidad”, “innovación”, “compromiso”, “calidez”, “confiabilidad” y “el servir”.

En ese sentido, el cumplimiento de los compromisos que EPM tiene con cada una de las personas que hacen parte de sus grupos de interés inicia con el comportamiento ético de sus servidores, quienes tienen a cargo la ejecución de cada una de las actividades que permiten, la prestación de los servicios públicos domiciliarios, el desarrollo de las prácticas de buen gobierno y la obtención de los objetivos asociados a la política de responsabilidad social empresarial.

Pero no solo los compromisos éticos y de buen gobierno que la organización ha adoptado son el fundamento para la promoción de la participación de todas las personas en la construcción de una empresa transparente, también EPM busca -a través de fijar los aspectos sobre los cuales le interesa generar diálogo permanente con sus grupos de interés- la adecuada implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, razón por la cual en el presente documento se indica cuáles son los mecanismos de participación con los que cuentan sus grupos de interés al momento de relacionarse en forma activa y permanente con la organización; esto, con el propósito de garantizar el desarrollo de la comunidad, la democracia y el control social, que le permitan al ciudadano ejercer una evaluación crítica de las acciones emprendidas por la empresa y de las decisiones tomadas por esta.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para el logro del objetivo “participación”, previsto en la Estrategia de Gobierno en Línea, según el cual “[l]a entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público”, EPM ha implementado diversos canales; sin embargo, antes de hacer referencia a ellos se enunciarán los aspectos que facilitan dicha participación, así como las disposiciones jurídicas en las que están consagrados el derecho a participar en la toma de las decisiones de las entidades públicas y el derecho a ejercer el control social mediante el acceso a la información pública.

¿Por qué EPM favorece una cultura de participación ciudadana?

- Porque es consciente del papel activo y responsable que debe ejercer la ciudadanía sobre una empresa pública, en los territorios en los que la empresa hace presencia.
- Porque busca mayor eficiencia y transparencia.
- Porque al ser una empresa pública está abierta a la veeduría y al control social.
- Porque desea mejorar continuamente sus procesos en beneficio del bienestar de sus grupos de interés.

A través de las distintas modalidades de participación, en cada uno de los temas que son propuestos por EPM, los grupos de interés pueden incidir en las decisiones relacionadas relacionados con:

- Innovación y liderazgo.
- Responsabilidad ambiental.
- Comunicación, transparencia y ética.
- Responsabilidad Social Empresarial.
- Gestión ambiental y social.
- Gestión corporativa.



- Otros propuestos por los grupos de interés de la organización.

1. Marco normativo

En los últimos años se ha ampliado el marco normativo que garantiza a todas las personas los derechos a participar en la toma de decisiones de las entidades públicas y a acceder a la información que reposa en estas. Específicamente, se han emitido algunas leyes mediante las cuales se fijan procedimientos más expeditos para que los ciudadanos puedan ejercer tales derechos, como son las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015.

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 y algunas de las obligaciones que EPM debe cumplir para ello.

1.1 Disposiciones constitucionales

- **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 “[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. 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.



1.2 Disposiciones legales y reglamentarias

- **Ley 142 de 1994:** “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”. De acuerdo con el Artículo 2, numeral 2.8, uno de los fines de la intervención del Estado en los servicios públicos es la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la prestación de los mismos. Adicionalmente, en el Artículo 9 numeral 9.4, se consagra el derecho de los usuarios de los servicios públicos a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para su prestación.
- **Decreto-Ley 0019 de 2012:** “[p]or el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Este decreto-ley dispone que para la optimización de los trámites ante la administración pública estas deberán incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas - Artículo 4.
- **Ley 1437 de 2011:** mediante la cual se expide del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De las disposiciones contenidas en este código se destacan los artículos 3, 8, 53 y 61.

En el Artículo 3 se consagran los principios que orientan las actuaciones de las entidades públicas, dentro de los cuales se encuentran los de “participación” y “publicidad”. En virtud del primero, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades que estén encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública; mientras que el principio de publicidad indica que tales entidades darán a conocer a los interesados y al público en general -en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna-, sus actos, contratos y resoluciones, “mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que



permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código [...]"

El Artículo 8 señala que las entidades públicas están obligadas a informar al público, incluyendo medios electrónicos, sobre los siguientes aspectos:

1. Las disposiciones en las que está prevista su competencia para cumplir la función pública o prestar los servicios a su cargo.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que estas prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares, respecto de la entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas en los respectivos trámites y para la prestación de los servicios, según la actuación de la que se trate.
6. Los horarios de trabajo y demás indicaciones de las dependencias y canales de atención, que sean necesarios para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. *“Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general”.*



Por su parte, el Artículo 53 de la Ley 1437 de 2011 dispone que los trámites y procedimientos administrativos se podrán llevar a cabo a través de medios electrónicos. No obstante, teniendo en cuenta la limitación de algunas personas para acceder a esos medios, y en aras de garantizar la igualdad de acceso a la administración, las entidades públicas deberán permitir el uso alternativo de otros procedimientos, tales como los canales presenciales.

Finalmente, el Artículo 61 dispone que las entidades públicas deberán posibilitar la recepción de documentos electrónicos, para ello están obligadas a:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
 2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
 3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.
- **Ley 1474 de 2011:** mediante la cual se dictan disposiciones orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. El Artículo 76 de esta ley prevé que toda entidad pública deberá tener por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
 - **Ley 1712 de 2014:** mediante esta ley estatutaria se regula el derecho que tienen todas las personas al acceso de la información pública nacional, en la que se prevé que este derecho es de carácter fundamental, por lo que genera el deber correlativo, a cargo de las entidades del Estado, de divulgar proactivamente dicha información y responder de buena fe las solicitudes de los ciudadanos.



En lo que respecta a la información pública «reservada» y «clasificada», el ciudadano puede encontrar el índice en el link <http://www.epm.com.co/site/Home/Institucional/Transparenciayaccesoainformacionpublica.aspx>.

- **Ley 1755 de 2015:** a través de esta ley se regula el derecho fundamental de petición.
- **Decreto 2482 de 2012:** en el Artículo 3 se consagran los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión e indica que para el desarrollo de las políticas de desarrollo administrativo se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **Decreto 2573 de 2014:** mediante este decreto se fijan los lineamientos generales para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea. De manera especial, dispone que los “componentes” que fundamentan la estrategia son:
 1. TIC para servicios.
 2. TIC para el gobierno abierto.
 3. TIC para la gestión.
 4. Seguridad y privacidad de la información.

Dentro del componente “TIC para el gobierno”, se fijaron los subcomponentes de “transparencia”, “colaboración” y “participación”. Mediante el primero, se busca alcanzar los siguientes objetivos:

1. Poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés toda la información pública a través de canales electrónicos -acceso a la información pública.
2. Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, mediante la rendición de cuentas.
3. Generar valor para el aprovechamiento de los datos abiertos.



Por su parte, el sub-componente de “colaboración” tiene por objetivo lograr la construcción de soluciones a problemas de las entidades públicas a través de acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés - innovación abierta.

Finalmente, el sub-componente “participación” prevé los siguientes objetivos:

1. Promover la participación a través de la planeación del uso de los medios electrónicos.
2. Conocer la opinión de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en relación a una o más temáticas de interés público -consulta a la ciudadanía.
3. Involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en los procesos de toma de decisiones de la entidad.

Teniendo en cuenta las disposiciones mencionadas y los componentes en los que se estructura la Estrategia de Gobierno en Línea, a continuación se describirán los canales con los que cuenta EPM para facilitar la participación de sus usuarios y demás grupos de interés.

2. Medios de participación ciudadana

2.1 Canales electrónicos

2.1.1 Sitio web www.epm.com.co

En la página web de EPM se puede encontrar toda la información institucional de la empresa y demás información que, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, debe publicarse sin necesidad de que los usuarios la soliciten.

2.1.2 Sección noticias y novedades

Cuenta con un formulario que permite al usuario comentar las noticias publicadas o enviar preguntas o solicitudes de información a la empresa respecto a tales noticias. Las preguntas que hagan las personas son respondidas en un plazo no



mayor a ocho días, contados desde el día siguiente a que el ciudadano formule el respectivo interrogante.

Este espacio de participación se encuentra en: <http://www.epm.com.co/site/Home/Saladeprensa/Noticiasynovedades.aspx>

2.1.3 Redes sociales

EPM tiene presencia en las principales redes sociales, en las que permanentemente da a conocer información de interés sobre la empresa. De igual forma, la empresa responde las preguntas y comentarios de sus diferentes grupos de interés. La gestión de las respuestas a las preguntas y comentarios se hace diariamente.

Las redes sociales en las que EPM tiene cuentas activas son:

- Facebook: <https://www.facebook.com/epmestamosahi/?fref=ts>
- Twitter: <https://twitter.com/EPMestamosahi>
- YouTube: <https://www.youtube.com/user/EPMColombia>
- Instagram: <https://www.instagram.com/epmestamosahi/>
- Google +: <https://plus.google.com/+EpmCoEstamosahi>
- Pinterest: <https://es.pinterest.com/epmestamosahi/>
- Flickr: <https://www.flickr.com/photos/36590661@N06>

Las redes sociales no son consideradas canales oficiales de recepción de peticiones, quejas y reclamaciones -PQR's- que tengan directa relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Sin embargo, las solicitudes que son hechas por estos medios son remitidas a las áreas competentes, para que sean atendidas en los términos previstos en las leyes 142 de 1994 y 1755 de 2015, según sea el caso.

2.1.4 Blog Conexión Viva: <http://www.conexionviva.com.co/>

Esta estrategia de relacionamiento con el público joven aborda temas sobre medio ambiente, movilidad sostenible, innovación, cultura, entre otros. Los artículos



publicados en este blog ofrecen la opción de hacer comentarios en línea, para que la comunidad exprese sus opiniones o preguntas sobre los temas tratados.

2.2 Canales para la presentación de PQR´s

Además de los canales presenciales, los clientes y usuarios de la empresa pueden interponer sus peticiones, quejas y reclamaciones por medio de los siguientes medios electrónicos, habilitados por EPM para este fin:

- Asesor virtual: <http://www.epm.com.co/site/portals/asesorvirtual/>
- Aplicativo registro online de PQR: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Peticiones,quejasyreclamos.aspx

2.3 La Voz de Ituango

Esta publicación es física y virtual, con una periodicidad mensual y está dirigida a los grupos de interés que requieran conocer la gestión técnica, ambiental y social desarrollada por el Proyecto Hidroeléctrico Ituango en los 12 municipios del área de influencia.

La publicación virtual puede encontrarse en la siguiente dirección electrónica: <http://www.epm.com.co/site/Home/MediosdecomunicacionEPM/Publicaciones.aspx>

2.4 Rendición pública de cuentas

EPM lleva a cabo anualmente la rendición pública de cuentas con el fin de dar a conocer los principales retos y logros de la gestión empresarial y su articulación con los grupos de interés. Con el propósito de compartir estos resultados con el mayor número de personas y de ir más allá de la función informativa, EPM y las demás empresas del Grupo implementan diferentes actividades de difusión y participación.



En el caso específico de EPM, se lleva a cabo el evento denominado “Sostenibilidad EPM: diálogo y rendición de cuentas”, el cual se transmite en directo por Telemedellín y por el sitio web de este canal de televisión. Así las cosas, este evento es considerado uno de los ejercicios más representativos de la empresa para cumplir con el propósito de socializar las oportunidades, obras, proyectos y desafíos que enfrenta el Grupo EPM a corto y mediano plazo y, principalmente, para propiciar un espacio de diálogo con los representantes de los diferentes grupos de interés.

También se lleva a cabo una rueda de prensa presidida por el Gerente y el Alcalde de Medellín, en la que se abren unos espacios para el diálogo con los representantes de los grupos de interés, en los que se abordan temas relacionados con la gestión empresarial.

El informe de sostenibilidad de EPM y de las demás empresas del Grupo EPM puede ser consultado en línea, ingresando a: <http://www.epm.com.co/site/Home/SostenibilidadEPM/InformedeSostenibilidad.aspx>

2.5 Aplicativo Línea Ética Contacto Transparente

Es un mecanismo desarrollado por la empresa para la recepción y registro de casos e incidentes por presuntos actos indebidos cometidos por parte de los servidores públicos de EPM y/o demás grupos de interés (clientes y usuarios, competidores y colegas, comunidad y medio ambiente, dueño, Estado, gente EPM, proveedores y contratistas, socios e inversionistas), que tengan relación con las funciones y actividades que tienen a cargo en la entidad y que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Los casos pueden ser reportados *online* ingresando al aplicativo publicado en el sitio web de la empresa <https://www11.epm.com.co/CustomerPortalCanalEtico>, o a través del correo electrónico: contactotransparente@epm.com.co o por medio de la línea telefónica: 01 8000 522 955.

2.6 Consulta a la ciudadanía



La consulta a la ciudadanía está dirigida a conocer sus opiniones y sugerencias respecto de los proyectos de actos administrativos y demás disposiciones expedidas por EPM, de carácter general que tengan incidencia en los usuarios, clientes o demás grupos de interés. Los proyectos de disposiciones sobre los cuales las personas pueden enviar sugerencias y comentarios son solo aquellos mediante los cuales:

1. Se fijan las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, gas, y energía eléctrica.
2. Se fijan los precios para la prestación de servicios distintos a los servicios públicos domiciliarios y que estén relacionados con estos.
3. Se aprueba o modifica el contrato de condiciones uniformes.
4. Se señalan las condiciones de financiación de bienes y servicios requeridos para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
5. Se define el procedimiento para el recibo de PQR's.

Los proyectos de disposiciones se publican en la siguiente dirección:
<http://www.epm.com.co/site/Home/Participaci%C3%B3nCiudadana.aspxb>

2.7 Otros canales

2.7.1 Programa radial Aló EPM

Es el espacio en el que los grupos de interés, en especial clientes y usuarios y comunidad, pueden interactuar diariamente con la empresa durante el programa radial, opinando sobre el tema del día, a través del sitio web o de diferentes grupos de *WhatsApp* creados por el programa en las regiones en donde la empresa hace presencia. El programa radial puede ser sintonizado de lunes a viernes por Radio Paísa 1.140 AM y La Esquina Radio 101.4 FM, de 1:00 a 2:00 p.m.

2.7.2 Camino al barrio

Este programa se trasmite directamente desde los barrios de los distintos municipios de Antioquia. Durante el mismo, los habitantes de Medellín tienen la oportunidad de interactuar con la empresa por medio tanto de canales presenciales como digitales, durante el programa y luego de este, en el sitio web



www.caminoalbarrio.tv, escribiendo al correo electrónico: caminoalbarrio@epm.com.co, vía chat, línea telefónica, entre otros. El programa se transmite todos los sábados de 1:30 a 2:30 p.m. por los canales Telemedellín y Teleantioquia.

2.7.3 Boletín Estamos ahí

Es un medio de comunicación dirigido principalmente a líderes de opinión y proveedores. Esto es, líderes empresariales, líderes comunitarios, académicos, colegas, servidores y entidades que suministran o podrían suministrar algunos bienes y servicios.

El boletín se envía a cerca de 20 mil personas, circula mensualmente vía correo electrónico y se enfoca principalmente en ahondar sobre noticias del Grupo EPM relacionadas con sostenibilidad, innovación y la marcha general de la empresa.

2.7.4 Boletín Línea Directa

Este medio impreso busca entregar información clara y concreta a los grandes clientes sobre la gestión adelantada por la empresa, explica aspectos regulatorios, da cuenta de las buenas prácticas ambientales y el uso de los servicios públicos por parte de estos clientes, da a conocer el portafolio de productos y servicios; informa sobre eventos importantes a realizarse o que se han realizado y muestra las innovaciones o rumbos que va tomando el sector de los servicios públicos en el ámbito regional, nacional e internacional. Este boletín se envía también de forma electrónica por correo.