

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA – EMCORINTO E.S.P E.I.C.E NIT: 800121567-5		CÓDIGO	
	AREA PLANEACION		VERSIÓN	01
	POLITICAS		APROBACIÓN	
			PAGINA 1	

PROGRAMA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD DE EMCORINTO ESP EICE

1. INTRODUCCION

EMCORINTO ESP EICE, como empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Corinto, Cauca, reconoce la importancia de establecer relaciones transparentes y colaborativas con la comunidad. Esta política tiene como objetivo fortalecer la comunicación, participación y confianza entre la empresa y los ciudadanos, promoviendo el bienestar común, la sostenibilidad y el cumplimiento de los servicios que ofrece.

2. OBJETIVOS DE LA POLITICA

- **Fomentar la participación ciudadana:** Involucrar a los habitantes del Municipio de Corinto Cauca en la toma de decisiones relacionadas con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, promoviendo una cultura de colaboración y corresponsabilidad.
- **Mejorar la calidad de los servicios:** Recibir retroalimentación de la comunidad sobre la calidad de los servicios prestados, para implementar mejoras continuas y satisfacer mejor las necesidades de los usuarios.
- **Fortalecer la confianza y transparencia:** Garantizar que las acciones de la empresa sean claras y accesibles para la comunidad, generando un ambiente de confianza mutua.
- **Promover el desarrollo sostenible:** Impulsar iniciativas de protección ambiental, reciclaje, y buen manejo de los recursos naturales a través de la participación activa de la comunidad.


3. PRINCIPIOS QUE GUIARÁN LA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

- **Transparencia:** Mantener informada a la comunidad sobre los servicios prestados, los proyectos en ejecución y los avances alcanzados, con claridad y honestidad.
- **Participación activa:** Incentivar la participación de la comunidad en la mejora continua de los servicios mediante consultas, encuestas y eventos de sensibilización.
- **Responsabilidad social:** Promover iniciativas que beneficien directamente a la comunidad, respetando los principios de desarrollo sostenible y el bienestar de los ciudadanos.
- **Acción conjunta:** Trabajar de la mano con la comunidad, las autoridades locales y otras entidades en la resolución de problemas y en la implementación de proyectos de mejora para la calidad de vida en el municipio.

4. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

EMCORINTO ESP EICE se compromete a implementar y mantener diversos canales de comunicación con la comunidad, entre los cuales se destacan:

- **Líneas de atención al cliente:** A través de números telefónicos y correo electrónico, la comunidad podrá realizar consultas, quejas, sugerencias o solicitudes sobre los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA – EMCORINTO E.S.P E.I.C.E NIT: 800121567-5		CÓDIGO	
	AREA PLANEACION		VERSIÓN	01
	POLITICAS		APROBACIÓN	
			PAGINA 2	

- **Reuniones y foros comunitarios:** Realización de asambleas y encuentros periódicos con la comunidad para escuchar sus necesidades y propuestas, así como para compartir los avances de la empresa.
- **Jornadas de sensibilización:** Actividades educativas y recreativas en las que se fomente la cultura de reciclaje, el uso responsable del agua y la correcta disposición de residuos.
- **Redes sociales y página web:** Utilización de plataformas digitales para mantener a la comunidad informada sobre los servicios, campañas y eventos que EMCORINTO ESP EICE esté llevando a cabo.
- **Censos y encuestas:** Herramientas que se utilizarán para recoger opiniones de los usuarios sobre la calidad de los servicios y sus expectativas.

5. COMPROMISOS CON LA COMUNIDAD

EMCORINTO ESP EICE se compromete a:

- **Atender oportunamente las inquietudes de los usuarios:** Garantizando tiempos de respuesta eficientes y adecuados a las solicitudes y quejas.
- **Ofrecer servicios de calidad:** Asegurando la cobertura y continuidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y buscando mejorar la infraestructura constantemente.
- **Promover la educación ambiental:** Implementando programas de sensibilización en la comunidad sobre el manejo adecuado de los recursos naturales, el reciclaje y la importancia de la conservación del medio ambiente.
- **Garantizar la inclusión:** Asegurar que todos los sectores de la comunidad, incluidos los más vulnerables, tengan acceso igualitario a los servicios prestados por EMCORINTO ESP EICE.

6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y QUEJAS

EMCORINTO ESP EICE promoverá un enfoque de resolución amigable y constructiva ante cualquier inconveniente o desacuerdo con la comunidad. Se implementarán los siguientes procedimientos:

- **Recepción y atención de quejas:** Las quejas serán recibidas de forma respetuosa y se les dará un seguimiento adecuado, buscando soluciones rápidas y satisfactorias.
- **Mediación en conflictos:** En casos de conflictos con la comunidad, se promoverá la mediación y el diálogo abierto para encontrar soluciones consensuadas que beneficien a ambas partes.
- **Monitoreo y evaluación de los servicios:** Se establecerán indicadores para evaluar la percepción de la comunidad sobre la calidad de los servicios y la efectividad de las medidas adoptadas para mejorar la relación con los usuarios.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA – EMCORINTO E.S.P E.I.C.E NIT: 800121567-5		CÓDIGO	
	AREA PLANEACION		VERSIÓN	01
	POLITICAS		APROBACIÓN	
			PAGINA 3	

7. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Como parte de su responsabilidad social, EMCORINTO ESP EICE promoverá prácticas ecológicas dentro de la comunidad, tales como:

- **Reciclaje y reutilización de residuos:** Fomentar campañas de separación en la fuente y reciclaje, tanto en el ámbito doméstico como en las zonas públicas.
- **Conservación de los recursos hídricos:** Desarrollar programas educativos sobre el uso eficiente del agua y la importancia de su conservación.

8. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

EMCORINTO ESP EICE se compromete a revisar y actualizar periódicamente esta política para adaptarse a los cambios en la legislación, necesidades de la comunidad y mejoras en los procesos. Las modificaciones serán comunicadas oportunamente a la comunidad.

9. CONTACTO

Para más información o para presentar sugerencias, quejas o solicitudes, los ciudadanos pueden ponerse en contacto con EMCORINTO ESP EICE a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** emcorinto@emcorintoesp.com.co
- **Teléfono:** 316 449 86 82
- **Dirección:** carrera 8 # 8-40 Barrio El Frijol- Corinto Cauca
- **Página Web:** WWW.emcorintoesp.com.co
- **Redes sociales:** Facebook

HOVER ADRIAN PRADO OTELA


R.L EMCORINTO ESP ECIE

Nit: 800.121.567-5

Dirección: Carrera 8 # 8-40 Barrio El Frijol, Corinto Cauca

Teléfono: 315-6939567

Email: gerente@emcorintoesp.com.co emcorinto@emcorintoesp.com.co

	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA – EMCORINTO ESP	CODIGO	O01-GE-100
	GERENCIA	VERSION	01
	RESOLUCIONES	APROBACION	MARZO - 2016
		Página 1	

**RESOLUCIÓN No 055
(20 de marzo de 2024)**

Por la cual se adopta
EL PROGRAMA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD


El gerente de la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Corinto Cauca EMCORINTO E.S.P E.I.C. E, en uso de sus facultades legales y en especial las que le confiere la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, se permite expedir el presente Acto Administrativo que el programa de relaciones con la comunidad de la empresa EMCORINTO ESP EICE, previa las siguientes:

CONSIDERACIONES:

1. Que EMCORINTO ESP EICE, como empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Corinto, Cauca, tiene la responsabilidad de garantizar la calidad en los servicios que ofrece, promoviendo relaciones de confianza y transparencia con la comunidad.
2. Que la empresa reconoce la importancia de establecer relaciones colaborativas y de comunicación efectiva con la comunidad, promoviendo el bienestar común, la sostenibilidad y el cumplimiento de los servicios prestados.
3. Que la política de relaciones con la comunidad tiene como objetivos principales fomentar la participación ciudadana, mejorar la calidad de los servicios, fortalecer la confianza y promover el desarrollo sostenible.
4. Que, en cumplimiento de los principios de responsabilidad social, transparencia y acción conjunta con las autoridades locales, se debe garantizar la participación activa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones y mejorar la calidad de vida de los habitantes de Corinto.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el **Programa de Relaciones con la Comunidad de EMCORINTO ESP EICE**, cuyo objetivo es fortalecer los lazos de comunicación y participación con los ciudadanos del municipio de Corinto, Cauca, y garantizar la

	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA – EMCORINTO ESP	CODIGO	O01-GE-100
	GERENCIA	VERSION	01
	RESOLUCIONES	APROBACION	MARZO - 2016
		Página 2	

prestación continua de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de manera eficiente y sostenible.

ARTÍCULO SEGUNDO. Los objetivos de la política son los siguientes:

1. Fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con los servicios públicos.
2. Mejorar la calidad de los servicios a través de la retroalimentación comunitaria.
3. Fortalecer la confianza y transparencia con los usuarios.
4. Promover el desarrollo sostenible a través de la participación activa en iniciativas ecológicas.

ARTÍCULO TERCERO. Los principios que guiarán la relación de EMCORINTO ESP EICE con la comunidad serán:

1. Transparencia.
2. Participación activa.
3. Responsabilidad social.
4. Acción conjunta.

ARTÍCULO CUARTO. Establecer los siguientes mecanismos de comunicación y participación con la comunidad:

1. Líneas de atención al cliente.
2. Reuniones y foros comunitarios.
3. Jornadas de sensibilización sobre el medio ambiente.
4. Uso de redes sociales y página web.
5. Encuestas y censos periódicos.

ARTÍCULO QUINTO. EMCORINTO ESP EICE se compromete a atender las inquietudes de la comunidad de forma oportuna, mejorar constantemente la calidad de los servicios prestados, y promover la educación ambiental, asegurando la inclusión y el acceso igualitario a los servicios.

ARTÍCULO SEXTO. La empresa promoverá la resolución amigable de conflictos con la comunidad mediante mediación y diálogo abierto, y garantizará el seguimiento a las quejas, sugerencias y solicitudes recibidas.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Adoptar las siguientes acciones en relación con el compromiso ambiental de EMCORINTO ESP EICE:

1. Fomentar el reciclaje y la reutilización de residuos.
2. Desarrollar programas educativos sobre la conservación del agua y los recursos naturales.

ARTÍCULO OCTAVO. EMCORINTO ESP EICE se compromete a revisar y actualizar esta política de manera periódica, adaptándose a las nuevas necesidades de la comunidad y los cambios en la legislación.

ARTÍCULO NOVENO. Para mayor información, quejas o sugerencias, la comunidad podrá contactar a EMCORINTO ESP EICE a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: emcorinto@emcorintoesp.com.co
- Teléfono: 316 449 86 82
- Dirección: carrera 8 # 8-40 Barrio El Frijol, Corinto Cauca


Carrera 8 Nro. 8-40

Tel. 316-4498682

Corinto Cauca

e – mail: emcorinto@emcorintoesp.com.co

Vigilada por la S.S.P.D

	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA – EMCORINTO ESP	CODIGO	O01-GE-100
	GERENCIA	VERSION	01
	RESOLUCIONES	APROBACION	MARZO - 2016
		Página 3	

- Página Web: www.emcorintoesp.com.co
- Redes Sociales: Facebook

ARTÍCULO DÉCIMO. La presente resolución entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el despacho de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Corinto Cauca, el día veinte (20) de marzo de 2025.


HOVER ADRIAN PRADO OTEÑA
Gerente
EMCORINTO ESP EICE.

Proyecto:
John Hernández Mejía
Profesional Universitario
Sistema Gestión Aseo.