

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



EMPRESA DE SERVICIOS

PÚBLICOS AAA LA BELLEZANA

Objetivo

La presente estrategia de participación ciudadana se plantea para el afianzamiento de la cultura del servicio al ciudadano, garantizando y reconociendo los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera son vinculados con la AAA.

Introducción

En base a la ley 1757 de 2015 se establece una serie de mecanismos de participación ciudadana con el fin de mejora en la atención, trabajando de manera transversal con el plan de anticorrupción y atención al ciudadano en donde se plantean las estrategias para la prevención de riesgos de corrupción y búsqueda de la mejora en la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública de servicios públicos del municipio la Belleza Santander.

Estrategias del Servicio al Ciudadano

Actividades

A continuación, se podrá apreciar las actividades que permite ejecutar los mecanismos de participación ciudadana.

- **Elaboración de Encuestas de Perceptos a los Usuarios**

En el sitio web se encuentra publicado enlace para la encuesta de satisfacción online y encuesta de satisfacción formato descargable en el menú Transparencia item trámites y servicios, los cuales podrán apreciarse en el siguiente link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfszWplgOLQidXRkusqfN7rX7mLzkHtK2EQ5vAUnwivbyTOKQ/viewform>

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

- **Procedimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**

Es de vital importancia que la ciudadanía sea consciente que no necesita de abogados ni tramitadores para presentar un derecho de petición, queja o reclamo ante la cooperativa.

Las personas podrán ejercer la participación por medio de las redes sociales, correos electrónicos, WhatsApp de la entidad y formularios alojados en el sitio web <https://aaalabellezana.org.co/index.html> o a modo presencial como lo estipulan los mecanismos de contacto.

- **Mecanismos De Contacto**

Presencial: Se podrá radicar en la CALLE 6 No. 2-44 del municipio La Belleza Santander de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Telefónico: 312 4992177 en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Virtual:

- Chat en Linea. (Horario Atención 8:00 am a 12:00 y 2:00pm a 6:00pm)
- Correo electrónico 1: aaalabellezana@gmail.com
- Correo electrónico 2: atencioncliente@aaalabellezana.org.co.

- **Implementación de herramientas en la página web institucional para la accesibilidad del usuario**

Constantemente el portal de la entidad es actualizado con el fin de alinearse a los requerimientos de los entes de control para de esta manera obtener un buen manejo de los criterios de accesibilidad como a continuación se describe a manera general.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

- El texto usado en el sitio web es de mínimo 12 puntos, con contraste de color que permite su visualización, y con posibilidad de ampliación hasta el 200% sin desconfiguración del contenido.
- El código de programación y el contenido del sitio web está ordenado, con lenguaje de marcado bien utilizado y comprensible sin tener en cuenta el aspecto visual del sitio web, con una estructura organizada, identificación coherente y unificada de los enlaces (vínculos/botones), y con la posibilidad de una navegación lineal y continua con esos enlaces, incluyendo un buscador)
- Entre otros que están culminando su implementación para continuar ofreciendo calidad de acceso y de esta manera alcanzar la participación y satisfacción ciudadana.