



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

GOBIERNO EN LÍNEA

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

2018



Contenido

1	CONTEXTO	3
2	INTRODUCCIÓN	4
3	NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	5
3.1	Normatividad externa	5
3.2	Normatividad interna	8
4	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
4.1	Mecanismos de participación ciudadana en EMPAS S.A	9
4.2	Escenarios de Participación Ciudadana de EMPAS S.A	12
4.2.1	Presencial:	12
4.2.2	Telefónicos:	13
4.2.3	Atención Virtual:.....	14
4.2.4	Informativo	14



1 CONTEXTO

El acuerdo No. 049 de 2016 expedido por la Asamblea General de Accionistas de EMPAS S.A. “Por medio del cual se establece la estructura organizacional de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. –EMPAS S.A.- “señala en su artículo séptimo las funciones a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Esta oficina es la encargada de implementar la Política de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Empresa, emitir los lineamientos comunicativos y de relacionamiento, y garantizar que las áreas de la Empresa los integren al manejo de los grupos de interés con los que se interrelacionan, y que surjan en el cumplimiento de la misión de la organización. Así mismo debe asegurar que las acciones comunicativas y de relacionamiento de la Empresa se desarrollen de manera coordinada con los lineamientos comunicativos y contribuyan al cumplimiento de metas y objetivos planteados, así como generar, administrar y direccionar los canales de comunicación y relacionamiento, sin excepción, que se necesiten para el correcto desarrollo de las actividades comunicacionales de la Empresa con sus grupos de interés.

Dentro de las estrategias de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se implementan estrategias de posicionamiento y fortalecimiento de la imagen institucional, que consiste en dar a conocer a la comunidad usuaria y a todo el público en general, los planes, programas y proyectos que se adelantan en la Empresa, dicha información es emitida o dada a conocer por medio de los diferentes canales de comunicación existentes en el ámbito local, regional y nacional, además de otros canales masivos.



2 INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander, EMPAS S.A., como una entidad estatal de servicios públicos domiciliarios, está comprometida con la política de transparencia del Gobierno Nacional y la promoción de participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que tengan incidencia en ellos.

Por ello, es importante ofrecer mecanismos de participación que le permita a sus audiencias (grupos de interés) relacionarse de forma activa y permanente con la empresa, que promuevan el desarrollo de las comunidades, la democracia y el control social, permitiéndoles una evaluación crítica de las acciones emprendidas por la Empresa.

En ese sentido, el cumplimiento de los compromisos que EMPAS 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.

Por esa razón, EMPAS busca fijar los aspectos sobre los cuales le interesa generar diálogo permanente con sus grupos de interés y una adecuada implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, comprometida con un trabajo y gestión eficaz, eficiente y transparente, en donde se quiere trabajar sobre temas para generar diálogo permanente con las audiencias, así como canales de participación ciudadana.

Consiente de la importancia de generar estos espacios EMPAS presenta en este documento 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 ser una empresa abierta, moderna, dinámica, humana que hace uso de los medios presenciales y electrónicos para poner a disposición de los ciudadanos, los diferentes canales y mecanismos digitales que garanticen 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.



3 NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

3.1 Normatividad externa

Constitución política de 1991

ARTÍCULO 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...)

ARTICULO 23. Toda 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.

ARTICULO 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...)

ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)

ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)

ARTICULO 95. (...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...)



ARTICULO 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Leyes sobre participación ciudadana

Ley 134 de 1994: “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”

Ley 190 de 1995: Artículo 58º.- Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.

Ley 393 de 1997: “Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política”

ARTICULO 87. Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido.

Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos.

Ley 489 de 1998: Artículo 33º.- Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. (...)

Ley 1474 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. **Artículo 76:** En toda entidad pública, deberá existir 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: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Norma que Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.



Ley 1753 de 2015: “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”

Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

Decretos

Decreto 2623 de 2009: “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

Decreto 19 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. **Artículo 14.** Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales (...)

Decreto 2693 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia (...). **Artículo 6.** Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea (...)

Decreto 1081 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”

Conpes

Conpes 3072 de 2000: “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos

Conpes 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al ciudadano

Conpes 3650 de 2010: Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea

Conpes 3654 de 2010: Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.



3.2 Normatividad interna

Resolución 000648 de 2016: “Por medio de la cual se crea el Comité de Gobierno en Línea, Seguridad de la Información y Antitramites de la Empresa pública de Alcantarillado de Santander S.A E.S.P EMPAS S.A”

CÓDIGO: PRGC-05-03: Procedimiento Peticiones Quejas y Recursos.

4 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según la Ley 1341 de 2009 es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (Ley 1341 de 2009, alts. 17)

Dentro de sus funciones está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios; para lo cual, es importante abrir espacios para que los ciudadanos puedan intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones institucionales, como una forma de fortalecer los lazos de confianza e interacción entre los Grupos de Interés y la entidad. . (Ley 1341 de 2009, alts. 18)

El plan de participación ciudadana fue desarrollado con el fin de establecer un trabajo en conjunto y colaborativo entre el gobierno, el sector TIC, los usuarios y los servidores públicos facilitándoles el acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información como lo establece la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional (ley 1712 de 2014); así mismo reconocer la importancia e influencia de las tecnologías de la información para fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos desarrollándolos bajo los lineamientos de gobierno en línea definidos en el decreto único reglamentario 1078 de 2015.

En este documento se enumerará los mecanismos de participación ciudadana que tiene establecido EMPAS y los diferentes escenarios de participación; atendiendo las



disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana con referencia a la participación ciudadana.

Pero más allá de esta normativa, se debe aclarar el por qué EMPAS incluye un plan de participación y cultura de participación ciudadana:

-
- Porque como empresa pública estamos abiertos a ser transparentes en todo nuestro actuar, así como dejar abierta la posibilidad a veedurías de control social.
- Porque somos conscientes del papel activo que deben ejercer los ciudadanos sobre el actuar de nuestra empresa.
- Porque es un compromiso social con los usuarios. Abrir las posibilidades de participación ciudadana nos ayuda a mejorar en todos nuestros procesos.

Estos son los temas en los cuales cualquier grupo de interés pueden incidir en nuestra empresa:

- Responsabilidad social empresarial
- Comunicación asertiva
- Ambiente y desarrollo
- Nuevos proyectos
- Liderazgo gerencial y gestión corporativa
- Presupuesto
- Bienestar Social

4.1 Mecanismos de participación ciudadana en EMPAS S.A

Acción de Tutela: Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley¹.

¹ Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 86



Audiencias Públicas: Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos².

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía³.

Petición o derechos de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo⁴.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción⁵.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Empresa⁶.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Empresa⁷.

² Ley 489 de 1998, artículo 33

³ Cartillas de Administración Pública DAFP-ESAP, Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía De la Administración Pública Nacional, Bogotá 2009, P. 10

⁴ Artículo 13, ley 1755 de 2015

⁵ Artículo 13, ley 1755 de 2015

⁶ Link, atención al ciudadano – glosario. www.empas.gov.co

⁷ (Link, atención al ciudadano – glosario. www.empas.gov.co)



Rendición de Cuentas: es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado⁸.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o suscriptor para el mejoramiento de los servicios de la Empresa⁹.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud¹⁰.

Vocales de control: Es el representante de la comunidad ante la empresa que informa acerca de los derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarlos a defender aquellos y a cumplir estos¹¹.

Las empresas de servicio público por disposición de la ley 142 de 1994, tramitan en virtud de la prestación de servicio, peticiones, quejas y reclamos; de otro lado, sobre las denuncias, la misma corresponderán en su caso a las entidades de vigilancia y control, para este caso, la Superintendencia de Servicios Públicos, entidad encargada de vigilar el actuar de las empresas. De manera concreta la ley establece que:

“Artículo 153. De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas “Oficinas” llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

⁸ Cartillas de Administración Pública DAFP-ESAP, Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía De la Administración Pública Nacional, Bogotá 2009, P. 9

⁹ Link, atención al ciudadano – glosario. www.empas.gov.co

¹⁰ Link, ayuda, glosario. gobierno en línea - <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co>

¹¹ Artículo 12, literal b, Decreto 1429 de 1995.



Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición”.

4.2 Escenarios de Participación Ciudadana de EMPAS S.A

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A ESP, ha venido fortaleciendo la atención de sus usuarios a través de recurso humano capacitado, con procesos y procedimientos apropiados y con el uso de aplicativos acordes que facilitan la buena gestión empresarial; así mismo, un sistema de correspondencia, un portal de internet www.empas.gov.co y la adecuada prestación de servicios de alcantarillado a nuestros usuarios a través de los siguientes canales de atención:

4.2.1 Presencial:

Peticiones, quejas, reclamos, trámites y servicios

En la oficina de atención al usuario y los puntos de atención, son los lugares disponibles por la empresa para que los usuarios y grupos de interés instauren peticiones, quejas, reclamos; tengan orientación y asesorías para la solicitud de trámites y servicios; y recibir y enviar correspondencia. La recepción y emisión de las notificaciones judiciales se realiza en la oficina de atención al usuario.

Las instalaciones se encuentran ubicadas en.

Bucaramanga

Calle 24 # 23-68 y Calle 22 # 23-67 Barrio Alarcón

Bucaramanga, Santander, Colombia

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:55 a.m. – 1:00 p.m. a 4:25 p.m

Floridablanca

Carrera 36 # 197-130 Centro Comercial Paraguaitas Local A-30

Floridablanca, Santander, Colombia



Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua

Girón

Carrera 25 # 29-51 Centro,

Girón, Santander, Colombia

Horario de atención al público:

Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m – 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Buzón de sugerencias

La empresa cuenta con buzones de sugerencias en la oficina de atención al ciudadano y los puntos de atención con el fin de que los usuarios manifiesten de forma escrita las felicitaciones o las mejoras al servicio. Esto se hace con el fin de medir la percepción de calidad que tiene el usuario.

En ocasiones se direcciona al usuario para que haga uso de esta herramienta de información diligenciando un formato.

4.2.2 Telefónicos:

A través de este medio los usuarios y grupos de interés pueden instaurar peticiones, quejas, reclamos y recibir información sobre los tramites y servicios prestados por la empresa.

Líneas fijas

Bucaramanga: PBX (57) 7 6059370 Ext. 133 y 113

Floridablanca: PBX (57) 7 6059370 Ext. 247

Girón: PBX (57) 7 6059370 Ext. 246

Línea móvil: 3006010042



Los horarios de atención por este medio son de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:55 a.m. – 1:00 p.m. a 4:25 p.m

4.2.3 Atención Virtual:

Nuestros usuarios pueden interponer y consultar recursos, peticiones, quejas y reclamaciones, solicitar tramites o recibir asesoría de manera virtual a través de los siguientes canales electrónicos habilitados por EMPAS:

Portal web (www.empas.gov.co)

Registro de PQR: <http://empas.gov.co/pqrs.php#pqr>

Consultar PQR: http://www.empas.gov.co/consultas_dig.php#empresa

Registro de trámites: <http://www.empas.gov.co/informacion.php?id=39#empresa>

Consulta de trámites: <http://www.empas.gov.co/consultas.php#empresa>

Chat en línea: <http://empas.gov.co/chat.php#empresa>

Sección Foros: http://empas.gov.co/foros_listar.php#foros

Sección Servicios de Información: <http://empas.gov.co/index.php>

4.2.4 Informativo

En el portal de EMPAS (www.empas.gov.co) se encuentra información relacionada con la empresa, según lo establecido por la ley 1712 de 2014, contenidos de innovación e iniciativas de colaboración, entre otros.

Los medios que se usan para la emisión de dicha información son:

Redes Sociales

1. Facebook - @empassa
2. Twitter - @empassa
3. Instagram - @empassa
4. Youtube - REDESTV
5. Flickr - @empassa



Nuestras redes sociales están dispuestas para toda nuestra comunidad usuaria para que puedan opinar de forma periódica sobre diferentes temas de interés para EMPAS, nutriendo con sus comentarios y aportes el accionar de la empresa.

EMPAS realiza una activa presencia en las redes sociales, en las que permanentemente damos a conocer información de interés general sobre nuestra gestión. En este espacio escuchamos los comentarios de nuestros usuarios y solicitudes de nuestros grupos de interés, los cuales son respondidos máximo dos (2) horas después de recibida la solicitud.

Cabe recordar que nuestras redes sociales no son consideradas canales oficiales de recepción de peticiones, quejas y reclamaciones – PQR, por lo que se está recordando esta condición a las personas que nos escriben a través de ellas

Televisión

Programa de TV – REDES, emitido por el Canal TRO, los miércoles a las 6:30 am. a 7 pm.: Es el programa de televisión institucional de EMPAS, el cual también se promociona a través de las redes sociales de la empresa y el cual permite recibir comentarios o inquietudes por parte de nuestros usuarios. En nuestro Canal de Youtube están todos los programas y notas emitidos.

Rendición De Cuentas

Cada año EMPAS rinde cuentas a sus públicos de interés como parte fundamental de sus acciones de transparencia. Se realiza un evento presencial y presenta públicamente los resultados y el avance del Plan Estratégico Vigente, dando a conocer los resultados alcanzados en los sectores económico, social y ambiental, para mostrar el compromiso de la empresa con el avance de la región. Este evento es transmitido en vivo a través de las redes sociales y vía streaming.

Las preguntas e inquietudes de los usuarios son recibidos bajo la normatividad de la Rendición de cuentas y son escuchados en el evento

El informe de Gestión de EMPAS S.A. año a año, puede ser consultado en el siguiente link: <http://empas.gov.co/informacion.php?id=63#empresa>