



**CÓDIGO:** PLDE-01

**VERSIÓN:** 00

**FECHA:** 01/06/2018

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS Y PRESENCIALES

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
00	01/06/2018	Emisión Inicial



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO:  
PLDE-01-00

FECHA:  
01/06/2018

ELABORÓ:  
LÍDER EQUIPO MECI - SIGC

REVISÓ:  
LÍDER EQUIPO MECI - SIGC

APROBÓ:  
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CONTROL:  
SI

PÁGINA:  
Pág. 2 de 10

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS

### 1. OBJETIVO

Presentar los escenarios y canales presenciales y electrónicos con los que cuentan los usuarios/suscriptores y grupos de interés de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. EMPAS S.A, para que puedan relacionarse en forma activa con la empresa; con la finalidad de generar espacios efectivos de interlocución e interacción, brindándoles toda la información acerca de la gestión institucional que coadyuven a la efectiva participación ciudadana y el control social.

### 2. ALCANCE

Este plan involucra a todo el personal de la EMPAS S.A. dada la importancia de tener una comunicación efectiva y de doble vía entre la empresa y sus grupos de interés con procesos participativos ordenados y de realimentación permanente.

### 3. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **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 (...)



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

<b>CÓDIGO:</b> PLDE-01-00	<b>FECHA:</b> 01/06/2018	<b>ELABORÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>REVISÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>APROBÓ:</b> REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:</b> SI	<b>PÁGINA:</b> Pág. 3 de 10	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS</b>		

**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.

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

**Ley 190 de 1995: Artículo 58°.-** 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 33°.- 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.

		<b>EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P. - EMPAS S.A.</b>		
<b>CÓDIGO:</b> PLDE-01-00	<b>FECHA:</b> 01/06/2018	<b>ELABORÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>REVISÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>APROBÒ:</b> REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:</b> SI	<b>PÁGINA:</b> Pág. 4 de 10	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS</b>		

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

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015
- Ley 142 de 1994 y sus normas reglamentarias
- Estrategia de Gobierno digital MINTIC

#### 5. INSTRUCCIONES

##### 5.1 Mecanismos de participación ciudadana en EMPAS S.A

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P. - EMPAS S.A.

<b>CÓDIGO:</b> PLDE-01-00	<b>FECHA:</b> 01/06/2018	<b>ELABORÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>REVISÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>APROBÒ:</b> REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:</b> SI	<b>PÁGINA:</b> Pág. 5 de 10	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS</b>		

**5.1.1. 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 invocarlo<sup>1</sup>.

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 recepción.

**5.1.2. 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 Empresa<sup>2</sup>.

**5.1.3. 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 Empresa<sup>3</sup>.

**5.1.4. Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o suscriptor para el mejoramiento de los servicios de la Empresa<sup>4</sup>.

**5.1.5. 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 solicitud<sup>5</sup>.

**5.1.6. 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 estos<sup>6</sup>.

**5.1.7. 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

<sup>1</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 13

<sup>2</sup> Link, atención al ciudadano – glosario. [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co)

<sup>3</sup> Link, atención al ciudadano – glosario. [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co)

<sup>4</sup> Link, atención al ciudadano – glosario. [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co)

<sup>5</sup> Link, ayuda, glosario. gobierno en línea - <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co>

<sup>6</sup> Artículo 12, literal b, Decreto 1429 de 1995



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P. - EMPAS S.A.

<b>CÓDIGO:</b> PLDE-01-00	<b>FECHA:</b> 01/06/2018	<b>ELABORÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>REVISÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>APROBÓ:</b> REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:</b> SI	<b>PÁGINA:</b> Pág. 6 de 10	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS</b>		

vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley<sup>7</sup>.

**5.1.8. 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<sup>8</sup>.

**5.1.9. Audiencia Pública de 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 delegado<sup>9</sup>.

## 5.2 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](http://www.empas.gov.co) y la adecuada prestación de servicios de alcantarillado a nuestros usuarios a través de los siguientes canales de atención:

### 5.2.1 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	Floridablanca	Girón
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	Carrera 36 # 197-130 Centro Comercial Paraguitas 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	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.

<sup>7</sup> Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 86

<sup>8</sup> Ley 489 de 1998, artículo 33

<sup>9</sup> 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

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P. - EMPAS S.A.

<b>CÓDIGO:</b> PLDE-01-00	<b>FECHA:</b> 01/06/2018	<b>ELABORÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>REVISÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>APROBÓ:</b> REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:</b> SI	<b>PÁGINA:</b> Pág. 7 de 10	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS</b>		

## 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.

### 5.2.2 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 así:

**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

### 5.2.3 Atención Virtual: Portal web ([www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co))

Los 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 S.A así:

Registro WEB	Enlace
Registro de PQR	<a href="http://empas.gov.co/pqrs.php#pqr">http://empas.gov.co/pqrs.php#pqr</a>
Consultar PQR	<a href="http://www.empas.gov.co/consultas_dig.php#empresa">http://www.empas.gov.co/consultas_dig.php#empresa</a>
Registro de trámites	<a href="http://www.empas.gov.co/informacion.php?id=39#empresa">http://www.empas.gov.co/informacion.php?id=39#empresa</a>
Consulta de trámites	<a href="http://www.empas.gov.co/?page_id=2445">http://www.empas.gov.co/?page_id=2445</a>
Chat en línea	<a href="http://empas.gov.co/chat.php#empresa">http://empas.gov.co/chat.php#empresa</a>
Sección Foros	<a href="http://empas.gov.co/foros_listar.php#foros">http://empas.gov.co/foros_listar.php#foros</a>
Sección Servicios de Información	<a href="http://empas.gov.co/index.php">http://empas.gov.co/index.php</a>
email	<a href="mailto:contactenos@empas.gov.co">contactenos@empas.gov.co</a>

### 5.2.4 Informativo -

Las redes sociales están dispuestas para que puedan opinar de forma periódica sobre diferentes temas de interés para EMPAS S.A, nutriendo con sus comentarios y aportes el accionar de la empresa.

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

<b>CÓDIGO:</b> PLDE-01-00	<b>FECHA:</b> 01/06/2018	<b>ELABORÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>REVISÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>APROBÒ:</b> REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:</b> SI	<b>PÁGINA:</b> Pág. 8 de 10	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS</b>		

EMPAS S.A realiza presencia en las redes sociales, en las que permanentemente da a conocer información de interés general sobre la gestión. Los medios usados para la emisión de dicha información son:

#### **Redes Sociales:**

Facebook - @empassa  
Twitter - @empassa  
Instagram - @empassa  
Youtube – REDESTV  
Flicker - @empassa

En este espacio se escuchan los comentarios de los usuarios y solicitudes de los grupos de interés, los cuales son respondidos máximo dos (2) horas después de recibida la solicitud. Cabe recordar que las 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 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 S.A, 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.

#### **5.2.5 Otros: Rendición De Cuentas**

##### **Presenciales:**

Cada año EMPAS S.A. rinde cuentas a sus grupos de interés como parte fundamental de sus acciones de transparencia. Se realiza un evento presencial y presenta públicamente los resultados y el avance del de la vigencia anterior del Plan Estratégico, dando a conocer los resultados alcanzados en los programas y proyectos. Este evento es transmitido en vivo a través de las redes sociales y vía streaming.

Las preguntas e inquietudes de los usuarios son escuchados en el evento y su respuesta es publicada en la página WEB [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co) .

##### **Por medios electrónicos:**

La rendición de cuentas que tiene como objetivo explicar y mantener informado al ciudadano sobre los proyectos e iniciativas de las entidades públicas en desarrollo de sus funciones, puede ser potenciada haciendo uso de medios electrónicos, ya que estos permiten llegar a un público más

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P. - EMPAS S.A.

<b>CÓDIGO:</b> PLDE-01-00	<b>FECHA:</b> 01/06/2018	<b>ELABORÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>REVISÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>APROBÒ:</b> REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:</b> SI	<b>PÁGINA:</b> Pág. 9 de 10	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS</b>		

amplio, interactuar de manera permanente con usuarios y grupos de interés, estableciendo una relación mucho más directa entre los ciudadanos y el Estado.

## 5. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para realizar el seguimiento de medición de los escenarios de participación ciudadana de EMPAS S.A. cada área organiza su información y se presenta su medición a través de:

Escenario de Participación	Herramienta de Seguimiento
Medición de las PQR por las distintas formas de presentación (escritas y página web, telefónicas y personales).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo de Indicadores</li> <li>• Informe de gestión</li> </ul>
Mediciones de traslados internos en la empresa, teniendo en cuenta que todas las solicitudes entran por el aplicativo PQR y este las direcciona al área competente (operación de infraestructura, servicio al cliente, gestión comercial, proyectos externos, expansión e infraestructura y PTAR).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo de Indicadores</li> <li>• Informe de gestión</li> </ul>
Medición de la PQR recibida por municipio (Bucaramanga, Floridablanca, Girón y otras competencias que son solicitudes que entres de otros municipios que no están en la jurisdicción de EMPAS).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo de Indicadores</li> <li>• Informe de gestión</li> </ul>
Mediciones de PQR clasificándola por tipo de causal, por ejemplo: Inconformidad por Aforo, estrato incorrecto, falla en la conexión del servicio, cobros inoportunos, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo de Indicadores</li> <li>• Informe de gestión</li> </ul>
Las mediciones a los medios de información se realizan por reiting televisivo, en el caso del programa "REDES", sacado por el canal TRO. Las mediciones para las redes sociales se realizan por las herramientas de análisis que tienen las redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de gestión</li> </ul>
Las mediciones de la rendición de cuentas se visualizan en un informe llamado "Evaluación de audiencia pública de rendición de cuentas – seguimiento al plan estratégico, con una periodicidad anual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> </ul>

## 6. RECURSOS

### De tipo financiero

Los recursos de tipo financieros requeridos se encuentran dentro del Plan Estratégico y presupuesto anual de la empresa.

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A.



**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P. - EMPAS S.A.**

<b>CÓDIGO:</b> PLDE-01-00	<b>FECHA:</b> 01/06/2018	<b>ELABORÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>REVISÓ:</b> LÍDER EQUIPO MECI - SIGC	<b>APROBÒ:</b> REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
<b>CONTROL:</b> SI	<b>PÁGINA:</b> Pág. 10 de 10	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS</b>		

### **De tipo administrativo**

La información documentada asociada al Plan de Participación Ciudadana por medios presenciales y electrónicos se encuentra codificada dentro del Sistema Integrado de Gestión y Control.