



CÓDIGO: PLDE-01

VERSIÓN: 02

FECHA: 23/02/2021

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS Y PRESENCIALES

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
00	01/06/2018	Emisión Inicial
01	01/03/2019	Inclusión del Decreto 1499 de 2017-MIPG y actualización del logo según el Manual de identidad visual corporativa.
02	22/02/2021	Actualización del Plan de Participación Ciudadana por medios electrónicos y presenciales PLDE-01, en lo relacionado a: Autoridad, Responsabilidad, Políticas, Normatividad, Mecanismos de Participación Ciudadana. y Escenarios de Participación en EMPAS S.A. E.S.D



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

CÓDIGO:
PLDE-01-02

FECHA:
23/02/2021

ELABORÓ:
ÁREA DE COMUNICACIONES

REVISÓ:
ASESOR (A) DE GERENCIA PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÓ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CONTROL:
SI

PÁGINA:
Pág. 2 de 10

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS

1. OBJETIVO

Dar a conocer a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés los escenarios de participación ciudadana implementados por la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. EMPAS S.A. E.S.P, brindándoles toda la información acerca de la gestión institucional para garantizar el derecho de los ciudadanos de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública, previsto en el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y cumplir con los propósitos de transparencia establecidos en Gobierno en Línea (Decreto 2573 de 2014) y Anticorrupción y Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011)

2. ALCANCE

Este plan involucra a todos los trabajadores oficiales, funcionarios y contratistas vinculados a la empresa EMPAS S.A. y ciudadanos en general, 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. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

El Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, cuenta con la autoridad para aprobar y/o solicitar modificaciones sobre los mecanismos de participación ciudadana expuestos en el presente plan.

El Asesor de Gerencia – Servicio al Cliente tiene la responsabilidad de garantizar la correcta aplicación por parte del personal asignado para la atención a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés de EMPAS SA., por medio de cada uno de los canales presenciales y electrónicos dispuestos para tal fin.

4. POLITICAS

El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana



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

CÓDIGO:
PLDE-01-02

FECHA:
23/02/2021

ELABORÓ:
ÁREA DE COMUNICACIONES

REVISÓ:
ASESOR (A) DE GERENCIA PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÒ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CONTROL:
SI

PÁGINA:
Pág. 3 de 10

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS

5. 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 (...)

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 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.

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.

CÓDIGO:
PLDE-01-02

FECHA:
23/02/2021

ELABORÓ:
ÁREA DE COMUNICACIONES

REVISÓ:
ASESOR (A) DE GERENCIA PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÒ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CONTROL:
SI

PÁGINA:
Pág. 4 de 10

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS

- **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 581 de 2000:** Por la cual se reglamenta la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del poder público
- **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 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 (...)



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

CÓDIGO: PLDE-01-02	FECHA: 23/02/2021	ELABORÓ: ÁREA DE COMUNICACIONES	REVISÓ: ASESOR (A) DE GERENCIA PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÒ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 5 de 10	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS		

- **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”
- **Decreto 1078 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Conpes 3072 de 2000:** “Agenda de conectividad”.
- **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.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015
- Ley 142 de 1994 y sus normas reglamentarias
- Estrategia de Gobierno digital MINTIC
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG
- Constitución Política de Colombia 1991

7. TERMINOLOGIA

7.1 Mecanismos de participación ciudadana en EMPAS S.A E.S.P

- **Petición o derechos de petición:** Acto de cualquier persona particular o pública, suscriptor o no, dirigido a EMPAS S.A. para solicitar, en interés particular o general una actuación o acuerdo relacionado con la prestación del servicio de alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por EMPAS S.A. respecto de uno o más suscriptores en particular.



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

CÓDIGO: PLDE-01-02	FECHA: 23/02/2021	ELABORÓ: ÁREA DE COMUNICACIONES	REVISÓ: ASESOR (A) DE GERENCIA PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÒ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 6 de 10	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS		

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.

- **Queja:** Mecanismo por el cual el suscriptor y/o usuario, manifiesta su inconformidad en relación con una conducta o una actuación de EMPAS S.A. E.S.P prestador del servicio público de alcantarillado que considera irregular.
- **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 Empresa¹.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o suscriptor para el mejoramiento de los servicios de la Empresa².
- **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 solicitud³.
- **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 estos⁴.
- **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 ley⁵.
- **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 colectivos⁶.

¹ Link, atención al ciudadano – glosario. www.empas.gov.co

² Link, atención al ciudadano – glosario. www.empas.gov.co

³ Link, ayuda, glosario. gobierno en línea - <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co>

⁴ Artículo 12, literal b, Decreto 1429 de 1995

⁵ Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 86

⁶ Ley 489 de 1998, artículo 33



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

CÓDIGO: PLDE-01-02	FECHA: 23/02/2021	ELABORÓ: ÁREA DE COMUNICACIONES	REVISÓ: ASESOR (A) DE GERENCIA PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÒ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 7 de 10	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS		

- **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 delegado⁷.

7.2 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:

7.2.1 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: <u>7:00 a.m. a 12:00 a.m.</u> <u>1:00 p.m. a 4:30 p.m.</u>	Carrera 36 # 197-130 Centro Comercial Paragüitas Local A-30 Floridablanca, Santander, Colombia Horario de atención al público: Lunes a Viernes: <u>7:00 a.m. a 12:00 a.m.</u> <u>1:00 p.m. a 4:30 p.m.</u>	Carrera 25 # 29-51 Centro, Girón, Santander, Colombia Horario de atención al público: Lunes a Viernes: <u>7:00 a.m. a 12:00 a.m.</u> <u>1:00 p.m. a 4:30 p.m.</u>

- **Buzón de sugerencias**

La empresa cuenta con buzones de sugerencias ubicados en la oficina de atención al ciudadano sede administrativa en Bucaramanga y en cada punto de atención en Floridablanca y Girón, 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.

⁷Cartillas 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.

CÓDIGO:
PLDE-01-02

FECHA:
23/02/2021

ELABORÓ:
ÁREA DE COMUNICACIONES

REVISÓ:
ASESOR (A) DE GERENCIA PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÓ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CONTROL:
SI

PÁGINA:
Pág. 8 de 10

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS

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

7.2.2 Telefónicos:

A través de este medios los usuarios y grupos de interés pueden instaurar peticiones, quejas, reclamos y recibir información sobre los trámites 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 de emergencia: **3006010042**

Los horarios de atención por este medio son de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. – 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

7.2.3 Atención Virtual: Portal web (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	https://www.empas.gov.co/?page_id=1554
Consultar PQR	https://www.empas.gov.co/?page_id=2267
Registro de trámites	https://www.empas.gov.co/?page_id=1545
Consulta de trámites	http://www.empas.gov.co/?page_id=2445
Chat en línea	https://www.empas.gov.co/?page_id=2068
Sección Foros	https://www.empas.gov.co/?post_type=forum
Sección Servicios de Información	https://www.empas.gov.co/?page_id=2063
Email	contactenos@empas.gov.co

7.2.4 Correo electrónico institucional (contactenos@empas.gov.co)

7.2.5 Informativo:

- **Redes Sociales:**

Las redes sociales están dispuestas para que los ciudadanos puedan opinar de forma periódica sobre diferentes temas de interés para EMPAS S.A. E.S.P, nutriendo con sus comentarios y aportes el accionar de la empresa. EMPAS S.A E.S.P realiza presencia en las redes sociales, en las que

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: PLDE-01-02	FECHA: 23/02/2021	ELABORÓ: ÁREA DE COMUNICACIONES	REVISÓ: ASESOR (A) DE GERENCIA PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÒ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 9 de 10	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS		

permanentemente da a conocer información de interés general sobre la gestión. Los medios usados para la emisión de dicha información son:

Facebook: @empassa
 Twitter: @empassa_oficial
 Instagram: @empassa
 YouTube: EMPAS S.A.

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.

7.2.6 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 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 escuchadas en el evento y su respuesta es publicada en la página WEB 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 amplio, interactuar de manera permanente con usuarios y grupos de interés, estableciendo una relación mucho más directa entre los ciudadanos y el Estado.

8. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



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

CÓDIGO: PLDE-01-02	FECHA: 23/02/2021	ELABORÓ: ÁREA DE COMUNICACIONES	REVISÓ: ASESOR (A) DE GERENCIA PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÒ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 10 de 10	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRONICOS		

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

Escenario de Participación	Herramienta de Seguimiento
Medición de las PQR por las distintas formas de presentación (escritas y pagina web, telefónicas y personales).	<ul style="list-style-type: none">• Aplicativo de Indicadores• Informe de gestión
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">• Aplicativo de Indicadores• Informe de gestión
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">• Aplicativo de Indicadores• Informe de gestión
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">• Aplicativo de Indicadores• Informe de gestión
Las mediciones a los medios de información se realizan por rating 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">• Informe de gestión
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">• Página web

9. RECURSOS

- **De tipo financiero**

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

- **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.