

**EMPAS**

EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO  
DE SANDONDI S.A. E.S.P.

¡Piensa antes  
de actuar!



# Plan Anticorrupción 2016



Construimos Calidad De Vida



# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016**



**OFICINA ASESORA DE PLANEACION**

**Bucaramanga, 28 de Enero de 2016**



## **EQUIPO DE TRABAJO**

**NURY ANDREA ESPINOSA MURILLO**  
Gerente General

**JUAN CARLOS REATIGA RINCON**  
Asesor de Gerencia

**BLANCA LUZ CLAVIJO DIAZ**  
Secretario General

**LUIS FERNADO PINEDA YAÑES**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

**NELSON ANDRES MANTILLA OLIVEROS**  
Subgerente de Planeación e Información

**SILVIA PATRICIA PINTO VARGAS**  
Subgerente Administrativo y Financiero

**ADELA GUERRERO CONTRERAS**  
Subgerente Comercial

**LIDA XIOMARA PEÑA LANDAZABAL**  
Subgerente de Alcantarillado

**JAVIER ENRIQUE LANDAZABAL MARTINEZ**  
Subgerente Gestión Integral de Residuos sólidos

**MONICA QUINTERO GONZALEZ**  
Jefe Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

**LUDY ELENA ALEMAN CASTELLANOS**  
Asesora de Planeación Estratégica y Calidad



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
<b>1 FILOSOFIA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>6</b>
1.4 MISIÓN.....	6
1.5 VISIÓN.....	6
1.6 VALORES ORGANIZACIONALES Y CULTURALES.....	6
1.6.1 Integridad.....	6
1.6.2 Servicio.....	5
1.6.3 Excelencia.....	7
1.9 MARCO LEGAL.....	7
<b>2 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.....</b>	<b>9</b>
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
<b>3 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMPONENTES.....</b>	<b>10</b>
3.1 PRIMER COMPONENTE - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS.....	10
3.2 SEGUNDO COMPONENTE - ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES.....	10
3.3 TERCER COMPONENTE - RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
3.4 CUARTO COMPONENTE - MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16
3.4.1 Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.....	16
3.4.2 Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos. ¡Error! Marcador no definido.19	
3.4.3 Fortalecimiento de los canales de atención..... ¡Error! Marcador no definido.	
<b>4 ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>20</b>
4.1 DEFINICIONES.....	20
4.2 GESTIÓN.....	21
4.3 CONTROL.....	22
4.4 VEEDURIAS CIUDADANAS.....	22
<b>5 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.....</b>	<b>23</b>
5.1 INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA A PQR.....	23
5.2 INDICADOR.....	24



## INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A E.S.P dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, por medio de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, creando un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, mejorando el proceso de adopción de decisiones, motivando la participación activa de los ciudadanos, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos de interés público y/o de los recursos que se asignan para la materialización de los mismos.

El Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es una herramienta que busca generar la confianza del ciudadano, de la comunidad frente a los funcionarios públicos que prestan sus servicios en la entidad, a través de unos procesos transparentes, asegurando el control social y la búsqueda de un talento humano idóneo y comprometido con el desarrollo económico, social y cultural de EMPAS quien comprometida con los valores que rigen los principios éticos de la administración y en aras de garantizar y fortalecer el trabajo institucional y dar cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, busca fortalecer una cultura dirigida a una gestión pública, transparente, clara y de cara al ciudadano.

Para el logro de estas acciones se hace necesario la implementación de unas políticas de comunicación que involucren al usuario interno y externo y todos tengan acceso a la información, y se dé el manejo transparente de los recursos.

En este documento se busca la implementación del Plan anticorrupción basado en cuatro ejes estructurales:

1. Mapa de riesgos de corrupción,
2. Estrategias anti tramites,
3. Rendición de la cuenta pública, y
4. Mecanismos de atención al ciudadano.

Se debe tener en cuenta que el éxito de la implementación del plan en la entidad, depende del mejoramiento continuo y ajustes a través del tiempo de las diferentes acciones y funciones a las cuales se les debe hacer el respectivo seguimiento y trazabilidad.



## 1. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

### 1.1 MISIÓN.

“Somos una empresa prestadora del servicio público domiciliario de alcantarillado con un equipo humano altamente calificado y criterios de excelencia, que garantiza la gestión integral de sus procesos en procura de una mejor calidad de vida y protección al medio ambiente”.

### 1.2 VISIÓN.

“Ser la empresa líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios, con una cultura organizacional fundamentada en valores, orientada al servicio, mejoramiento continuo y desarrollo ambiental sostenible”.

### 1.3 VALORES ORGANIZACIONALES Y CULTURALES.

#### 1.3.1 Integridad.

Capacidad de obrar con rectitud y con probidad. El ser humano íntegro busca permanentemente la posesión de todos los valores y la demostración constante de actitudes positivas, aspira con vehemencia a la eficacia, a la calidad y a la cualificación humana.

Rasgos de la integridad:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Humildad

#### 1.3.2 Servicio.

El servicio es la condición de alguien que está a disposición de otro en función de hacer lo necesario para garantizar su bienestar y comodidad. Servir, es un estilo de vida, una actitud, una relación.



En la escala de valores del hombre, el servicio es uno de las virtudes con mayor grado de dignidad.

#### Características del ser servicial:

- Tolerancia
- Respeto por otros
- Disposición

#### 1.3.3 Excelencia.

Excelencia es un talento o cualidad de lo que es extraordinariamente bueno y también de lo que excede las normas ordinarias.

#### Rasgos de Excelencia:

- Excelencia Personal
- Excelencia Organizacional
- Excelencia en Recursos
- Excelencia en Procesos.

### 1.4 MARCO LEGAL.

- ✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA
- ✓ LEY 142 DE 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Decreto 302 de 2000, Decreto 229 de 2002, Decreto 3930 de 2010 (Decretos reglamentarios de la Ley 142).
- ✓ LEY 42 DE 1993: Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- ✓ Ley 190 de 1995: Establece Normas para Preservar la Moralidad en la Administración Pública y erradicar la Corrupción.
- ✓ 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.



- ✓ LEY 1474 DE 2011, Artículo 73: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”
- ✓ Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.” y tiene como objetivo “Presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.”
- ✓ Decreto 2641 de 2012 - Artículo 4°. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.
- ✓ Decreto 2641 de 2012 - Artículo 5°. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.
- ✓ Ley 1437 de 2011- Código Contencioso Administrativo.





## 2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Formular acciones en el 2016 tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer los lineamientos para identificar, describir, calificar, evaluar y priorizar el tratamiento de los riesgos que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales y de sus procesos.
- ✓ Identificar los parámetros que se deben tener en cuenta para definir acciones de tratamiento que permitan disminuir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y/o disminuir su impacto.
- ✓ Hacer seguimiento a la ejecución de las acciones planificadas encaminadas a participar en la lucha contra la corrupción en la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A E.S.P y revisar su eficacia.
- ✓ Fortalecer la implementación de la política integral de administración de riesgos de EMPAS S.A, de tal manera que se identifiquen tanto los riesgos de corrupción, como todos los riesgos institucionales y se puedan generar mecanismos para prevenirlos o evitarlos.



### **3 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMPONENTES.**

El Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano que La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. E.S.P. desarrollará durante el año 2016, de acuerdo con lo previsto en Decreto 2641 de 2012 se llevará a cabo a través de cuatro componentes, a saber:

- ✓ Identificación de Riesgos de Corrupción – Mapa de riesgos
- ✓ Estrategia Anti trámites
- ✓ Rendición de Cuentas
- ✓ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

#### **3.1 PRIMER COMPONENTE**

##### Identificación de Riesgos de Corrupción - (Ver Mapa de Riesgos)

La identificación de riesgos de corrupción que la EMPAS desarrollará durante el año 2016, se llevará a cabo a través de la acción de Actualización del mapa de riesgos de corrupción la cual está integrada por cuatro actividades:

- ✓ Realizar seguimiento a los riesgos de corrupción identificados en el año 2015.
- ✓ Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción la EMPAS.
- ✓ Sensibilizar a los responsables y facilitadores de los procesos sobre la gestión de los riesgos de corrupción.
- ✓ Sensibilizar a todos los servidores y contratistas de la EMPAS sobre Código Ética.

#### **3.2 SEGUNDO COMPONENTE**

##### Estrategia Anti Trámites

Busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la EMPAS, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que se prestan.





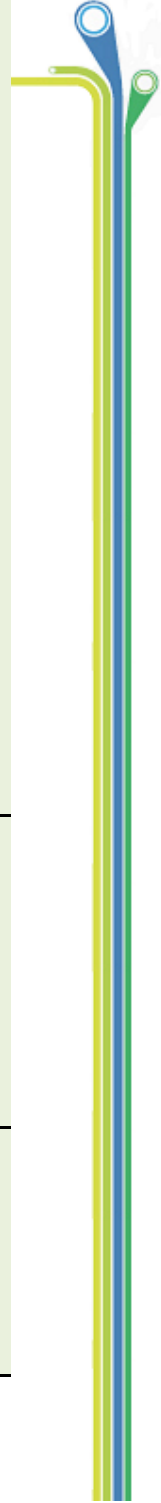
Para ello, se desarrollaran las siguientes actividades:

- ✓ Evaluar el avance de los Trámites y Servicios durante la vigencia 2015
- ✓ Analizar los trámites y servicios de la entidad y priorizar por lo menos dos para automatizar
- ✓ Iniciar la fase de automatización para los trámites y servicios priorizados
- ✓ Fortalecimiento de la interoperabilidad entre entidades del gobierno.

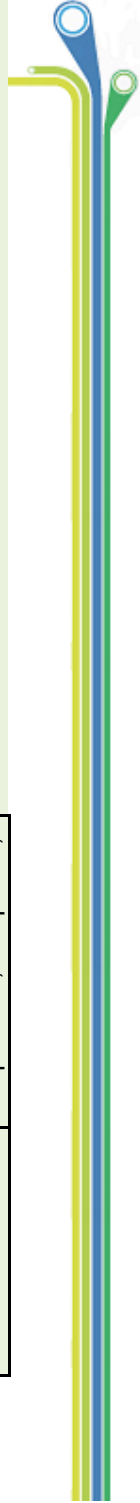
A continuación se presenta la relación de trámites y servicios que presta actualmente la Empresa:



TRÁMITES Y/O SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS DEL USUARIO	EN LINEA
Trámite de Disponibilidad del Servicio Público Alcantarillado	Autorización de Disponibilidad para el Servicio Público de Alcantarillado.	<p>Diligenciar el formulario de solicitud de disponibilidad de servicio de alcantarillado, el cual debe ser solicitado en el Área de Servicio al Cliente, Formato FOC-P 02 o a través de la web: <a href="http://www.empas.gov.co">www.empas.gov.co</a></p> <p>Copia de la Carta Catastral (Expedida por IGAC).</p> <p>Si el área a construir mayores o iguales a 500 metros cuadrados y se encuentra en un sector no urbanizado, debe adjuntar plano de localización a escala 1:2000.</p>	SI
Trámite de Revisión de Proyectos de Alcantarillado	Revisión de los proyectos de alcantarillado presentado por los urbanizadores o constructores.	<p>Oficio de Radicación de Documentos.</p> <p>Disponibilidad del servicio de Alcantarillado.</p> <p>Plano urbanístico aprobado por la Secretaría de Planeación o Curaduría Urbana.</p> <p>Planos y memoria de diseño en medio físico y magnético, que cumplan con las Normas Técnicas para Diseño y Presentación de Proyectos de Alcantarillado de la CDMB, Norma NTC 1500 "Código de Fontanería".</p> <p>Si en el proceso de revisión del proyecto, la empresa determina la necesidad de presentar estudios adicionales, para garantizar el funcionamiento integral del sistema de alcantarillado, los mismos serán solicitados al diseñador.</p>	NO
Trámite de Autorización de Matricula Provisional de Servicios	Autorización de matricula provisional de Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado (esta autorización se otorga, para el desarrollo del proceso constructivo de los proyectos)	<p>Diligenciar el formato de solicitud de autorización de matricula (FOGC-17) en el Área de Servicio al Cliente, por parte del funcionario encargado a través del aplicativo de servicio al Cliente.</p> <p>Fotocopia de cédula para persona natural y certificado de existencia y representación legal para persona jurídica.</p> <p>Licencia de construcción (para solicitante individual, urbanizadores y/o constructores en proyectos nuevos).</p> <p>Concepto técnico favorable para la conexión provisional al sistema de alcantarillado</p>	SI



<p>Trámite de Autorización Servicio Público de Alcantarillado</p>	<p>Autorización de matrícula definitiva de Servicio Público de Alcantarillado</p>	<p>Diligenciar el formato de solicitud de autorización de matrícula (FOGC-17) en el Área de Servicio al Cliente, por parte del funcionario encargado a través del aplicativo de servicio al cliente.</p> <p>Original y fotocopia del boletín de nomenclatura, con una vigencia inferior a cinco años. (si no cumple este requisito, se estudiara cada caso de manera particular y se establecerá la viabilidad y condiciones para la prestación del servicio). El original se devolverá al solicitante en el momento de la radicación de los documentos, una vez se coteje su contenido con la fotocopia presentada.</p> <p>Original y fotocopia del Certificado de Estratificación. El original se devolverá al solicitante en el momento de la radicación de los documentos, una vez se coteje su contenido con la fotocopia presentada.</p> <p>Fotocopia de cédula para persona natural y certificado de existencia y representación legal para persona jurídica.</p> <p>Recibo de obra por parte de la Secretaría de Infraestructura (Para el caso en que haya intervención del espacio público)</p> <p>concepto técnico favorable para la conexión al sistema de alcantarillado</p> <p>Cancelar los derechos de conexión según estrato.</p> <p>formato de visita del inspector de toma de medidas de rotura de pavimento</p>	<p>SI</p>
<p>Servicio reposición de Acometidas de Alcantarillado</p>	<p>Reposición de acometidas de alcantarillado de suscriptores del servicio.</p>	<p>Certificado de autorización para pago por derechos de rotura de pavimento y andén, expedido por la empresa.</p> <p>Licencia de intervención de espacio público expedida por la oficina de planeación municipal.</p> <p>Resolución de la licencia de intervención de espacio público.</p> <p>firma de acuerdo de plazo de financiación de pago por reposición de acometida (FOGC-16)</p>	<p>NO</p>
<p>Servicio de Alquiler de Maquinaria</p>	<p>Prestación de servicio de Alquiler de maquinaria: Equipo de limpieza, Equipo de inspección, Volquetas,</p>	<p>Solicitud del servicio por parte del usuario.</p> <p>Fotocopia de cédula legible y/o RUT.</p> <p>Fotocopia del Certificado de existencia y representación legal (para personas jurídicas)</p>	<p>NO</p>



	Carro tanques y Retroexcavadora	Concepto técnico ambiental sobre la viabilidad de recolección, transporte y disposición final de los residuos y condiciones de acceso.. Pagaré debidamente firmado	
Venta de Elementos Prefabricados	Venta de Elementos Prefabricados necesarios en la instalación del servicio Público de alcantarillado (Tapas para pozos, Rejilla de Concreto, Tapa de Registro, Coronas sin Aro y Contra-aro, Tapa sumidero y Planchones)	Solicitud del Elemento Prefabricado por parte del usuario  Cancelación del valor de la Factura del elemento prefabricado por parte del usuario	NO
Venta de Accesorios de Conexión	Venta de accesorios de Conexión necesarios en la instalación del servicio Público de alcantarillado (Silla Yee KIT y Accesorios de conexión en tubería de cemento y gres)	Solicitud del accesorio de conexión por parte del usuario  Cancelación del valor de la factura valor del accesorio de conexión por parte del usuario	NO





La Empresa ha continuado periódicamente con la revisión, buscando alcanzar racionalización de los trámites y servicios actuales y los que en el futuro se creen, con el fin de reducir tiempos y simplificar requisitos para el ciudadano, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que lleven a la optimización de los mismos, de la mano con la estrategia de Gobierno en Línea. Así mismo, la información se actualizará en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Es así como la Empresa se ha vinculado a la VENTANILLA ÚNICA DE CONSTRUCCIÓN estrategia promovida por la Administración Municipal de Bucaramanga.

### 3.3 TERCER COMPONENTE

#### Estrategia de Rendición de Cuentas

Esta estrategia tiene como propósito fortalecer los espacios o mecanismos de participación ciudadana diseñados en la entidad para la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión institucional. Se llevará a cabo a través de la acción de Información, Para ello, se desarrollaran las siguientes actividades:

- ✓ Evaluar la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2015
- ✓ Definir las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a la estrategia y elaborar cronograma del 2016
- ✓ Ejecución de la estrategia de rendición de cuentas
- ✓ Adelantar gestiones con las áreas competentes para la publicación de la información faltante, actualización permanente de la información publicada.(pág. web)
- ✓ Inducción, re inducción y entrenamiento en puesto de trabajo para servidores públicos.
- ✓ convocatoria a los representantes de los diferentes sectores públicos y privados, a las organizaciones no gubernamentales, a las comunidades indígenas, a los gremios económicos, a los veedores, a los entes de control y a la comunidad en general, a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P de la vigencia año 2015 teniendo en cuenta lo establecido por los entes de control y se tiene contemplado para esta Audiencia, hacer uso de las TIC, para acercarse más a la comunidad y a los usuarios en general.



### 3.4 CUARTO COMPONENTE

#### Mecanismos para la Atención Al Ciudadano

La EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P “EMPAS S.A. E.S.P”, Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que la EMPAS ofrece con principios de información completa, clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano fortaleciendo su relación con éste, a través de un programa de responsabilidad social, denominado EMPAS COMUNITARIO.

La estrategia implementada busca incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio público de alcantarillado en los municipios de cobertura del servicio a través de la identificación de las necesidades más comunes, de las expectativas e interés de los usuarios, de la capacitación del talento humano, del mejora de las instalaciones para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, la implementación de procesos de mejora continua y de racionalización de trámites y servicios. Con el objetivo de una oportuna atención y calidad del servicio.

A través de tres acciones se está buscando alcanzar el objetivo propuesto, a saber:

#### Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

1. Implementación del programa EMPAS COMUNITARIO, mediante el cual la EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER, EMPAS S.A E.S.P., se vincula con las Comunidades, mediante jornadas de capacitación, atención al usuario y mantenimiento de las redes de alcantarillado. En este Programa se desarrollan actividades como :
  - ✓ Atención al usuario en su propio barrio (se recibirán solicitudes, peticiones, quejas y sugerencias para mejorar el servicio).
  - ✓ Socializar a la comunidad los derechos y deberes como usuario del servicio público domiciliario de alcantarillado (Contrato de condiciones Uniformes).





- ✓ Vincular a los vocales de control a las actividades desarrolladas, donde ellos serán los responsables de difusión del programa ante la comunidad.
  - ✓ Capacitaciones a la comunidad sobre los diferentes elementos que identifican el daño en las redes principales de alcantarillado, en las redes internas, y en los conceptos más frecuentes por las cuales el ciudadano se comunica a la empresa, con el objeto de disminuir las PQRs, que no son competencia a la Empresa.
  - ✓ Informar a la comunidad sobre los diferentes medios que puede acceder a la entidad sin que haya la necesidad de desplazarse hasta ella, a través de llamadas telefónicas, pagina web, medio escrito o personal.
  - ✓ Capacitar a los funcionarios responsables de la atención al cliente como secretarias, técnicos administrativos, visitadores domiciliarios etc., en el protocolo de atención personalizada y telefónica, para el mejoramiento del servicio.
  - ✓ Información sobre los requisitos para la presentación de las peticiones, quejas y recursos y demás normatividad al respecto. Así como a los diferentes recursos a que se tiene derechos, y entidades a las cuales puede acudir.
2. La Empresa dispone de los enlaces PQRS y CONTACTENOS, de fácil acceso, en su página web [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co) , para la recepción de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y comunicación con EMPAS S.A E.S.P. Igualmente dispone de un link de acceso al CHAT institucional, donde el ciudadano interactúa con un funcionario para encontrar solución a la inquietud de manera rápida, en los horarios establecidos por la empresa para tal fin. Para realizar las sugerencias se tiene a disposición de los usuarios un buzón físico a la entrada de la Entidad.
3. Igualmente además de la ventanilla presencial para atención al cliente, ubicada en la Sede principal de la entidad en la ciudad de Bucaramanga, se implementaron dos puntos más de atención en los municipios de Girón y Floridablanca, donde actualmente se atienden quejas y reclamos de los usuarios.



4. La actualización y publicación de la **MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS FORMATO (FOGC-07-)** de la Empresa, en el que se incluye entre otros, los servicios prestados por la entidad, los requisitos para cada uno de ellos, precios, tiempo de respuesta y la norma que lo autoriza.
5. Disposición de Contratos de condiciones uniformes en las oficinas de servicio al cliente y de Gestión Comercial, para que el usuario conozca de sus deberes y derechos en la prestación del servicio público de alcantarillado que le presta EMPAS S.A.
6. Exposición en cartelera del trámite para las reclamaciones, para que el usuario tenga conocimiento de las diferentes entidades e instancias donde puede acudir, cuando la empresa no satisfaga las pretensiones del peticionario.
7. La actualización del **PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (PRGC-05-)**, adaptándolo a la Ley Anti Tramites y a la Ley 1437 de 2011, Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, para dar respuesta en los términos de la Ley, y expresándoles los recursos a que tienen derecho, citándolos a las notificaciones personales y notificándoles por aviso como lo establece el CPACA.
8. La medición constante del Nivel de Satisfacción de Usuarios -NSU, a través del **PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DEL NSU. PRGC-01-**, en los diferentes componentes como son: Servicio al Cliente, Obras Civiles, Buzón de sugerencias, y las diferentes encuestas aplicadas a entes Municipales y usuarios, con una periodicidad anual por un funcionario y/o empresa, contratado para este fin, analizando sus resultados y elaborando informes que apunten a la mejora continua, al mejoramiento del servicio.
9. La implementación del **ACTA DE VISITA (FOCG-02-)**, donde se consigna el resultado de la visita realizada al usuario, y en la cual él puede manifestar su inconformismo a la misma, permitiendo usarse como instrumento de notificación y prueba tanto para el suscriptor como para la empresa en los diferentes procesos solicitados por los usuarios del servicio.
10. La implementación de la **FICHA TÉCNICA PARA LA SOCIALIZACIÓN DE OBRAS (FOGC-12-)** , mecanismo mediante el cual se da a conocer a los



usuarios la realización de la obra a desarrollarse, los costos, tiempos de demora de la obra y los medios de financiación y pago de la misma.

11. La actualización del Contrato de Condiciones Uniformes, adaptándolo al nuevo Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al Decreto Anti Tramites y a la nueva reglamentación en materia de alcantarillado y de servicios públicos.
12. Socialización la carta de trato digno al usuario y de la política de confidencialidad para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la EMPAS S.A. E.S.P.

#### Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

EMPAS S.A. E.S.P. Continuará el proceso de capacitación a los funcionarios responsables de la atención al cliente como secretarias, técnicos administrativos, visitadores domiciliarios etc., en el protocolo de atención personalizada y telefónica, para el mejoramiento del servicio. Protocolo desarrollado para mejorar y brindar al ciudadano una excelente atención.

#### Fortalecimiento de los canales de atención.

1. Mediante la implementación de diferentes protocolos, guías y folletos, EMPAS S.A. capacita a sus funcionarios para el mejoramiento en la calidad de atención a los usuarios del servicio público de alcantarillado así:
  - ✓ Protocolo para la atención al usuario.
  - ✓ Guía de cómo presentar peticiones quejas y recursos a EMPAS S.A.
  - ✓ Protocolos para los Visitadores Domiciliarios.
2. Mejoramiento en las instalaciones de Servicio al Cliente, dotando a los funcionarios de un puesto de trabajo individual, para que haya concentración en la atención al usuario, sin contar con distracción externa, y con dotadas las oficinas con aire acondicionado para el confort tanto del funcionario como del usuario.



3. Señalización de las diferentes áreas existentes en la Empresa, para que el usuario visualice e identifique los diferentes sitios a los cuales busca para la respectiva atención.

El fortalecimiento de los canales de atención se hace través de la mejora continua a la Oficina de Servicio al Cliente y la integración de los diferentes medios atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

#### **4. ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.**

##### **DEFINICIONES.**

- ✓ **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).
- ✓ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ✓ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ✓ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- ✓ **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el desempeño y/o gestión de un integrante de la organización o con el proceso eficiente como se atendió la solicitud radicada.
- ✓ **Anónimo.**



- ✓ **Deber de Denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el Artículo 6 de la Constitución Política.

## GESTIÓN.

**Recepción:** Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se realizan únicamente en la ventanilla de radicación de la Entidad.

La entidad dispone del enlace PQRS, para la recepción de peticiones, quejas y reclamos. Para realizar las sugerencias se tiene a disposición de los usuarios un buzón físico en el primer piso del área administrativa y en los puntos de atención de Floridablanca y Girón

Se actualizará el formato electrónico de peticiones, quejas, reclamos incorporando el concepto de denuncias por parte de los ciudadanos.

Se informa a la ciudadanía que los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias son: correo electrónico [contactenos@empas.gov.co](mailto:contactenos@empas.gov.co); página web [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co) a través de los enlaces PQRS y CONTACTENOS, y el CHAT institucional en el horario de 7.30 a 10:00 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m.; PBX: (57) 7 6342220 extensiones 113 y 133, líneas telefónicas directas Servicio al cliente 6329315 y 6456601; Atención personalizada oficina de Servicio al Cliente ubicada en la Sede Administrativa en la Calle 24 No. 23-68 de Bucaramanga y en los Puntos de atención al Cliente en los municipios de Floridablanca ubicado en el Centro Comercial La Florida, Calle 31 # 26<sup>a</sup>-19, extremo Sur, local 101 Horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 05:30 p.m. Jornada Continua. PBX (57) 7 6342220(57) Ext. 247 y en Girón en la Carrera 25 #29-51 Conjunto Residencial Las Nieves, horario de atención: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m - 1:30 p.m. a 5:00 p.m. PBX (57) 7 6342220 Ext. 246.

La EMPAS S.A., Conforme al Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 tiene determinado los términos para resolver las PQR en su Procedimiento de Peticiones Quejas y Recursos identificado con el código **(PRGC-05-)**:

- |                                     |                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| ✓ Para cualquier petición:          | 15 días siguientes a la recepción. |
| ✓ Para la petición de documentos:   | 10 días siguientes a la recepción. |
| ✓ Consultas de materias a su cargo: | 30 días siguientes a la recepción. |
| ✓ Peticiones entre autoridades:     | 10 días siguientes a la recepción. |



## CONTROL

Oficina de Control Disciplinario Interno: La entidad cuenta con la dependencia de Secretaria General, encargada de adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos (Ley 734 de 2002. Artículo 76), en caso de: Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.

Oficina de Control Interno: La entidad cuenta con la Oficina Asesora de Control Interno, encargada de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad.

## VEEDURIAS CIUDADANAS

SE DEBE: La Empresa facilita y permite a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión.





## 5. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.

Es de anotar que el Jefe de Control Interno de La EMPAS, es el responsable de hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Este seguimiento se realizará tres (3) veces al año con cortes a:

- ✓ 30 de abril
- ✓ 31 de agosto
- ✓ 31 de diciembre

Y se publicará en la página web de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A E.S.P

Para hacer seguimiento a la ejecución de las acciones planificadas encaminadas a participar en la lucha contra la corrupción en la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A E.S.P y revisar su eficacia, se han establecido dos indicadores así:

### a. INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA A PQR.

<b>NOMBRE:</b> Días promedio de Tiempo de Respuesta a PQR
<b>OBJETO:</b> Calcular el tiempo real promedio en el que se dan respuesta a las PQR de la comunidad
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>
Total de Días de Respuesta
Número Total de Peticiones, Quejas y Reclamos
<b>FUENTE DE CÁLCULO:</b>
Subgerencia Comercial
<b>RESPONSABLE POR LOS DATOS:</b>
Subgerente Comercial
<b>PERIODICIDAD:</b>
Mensual

b. INDICADOR CUMPLIMIENTO AUDIENCIA RENDICION DE CUENTAS

- Elaboración de la Audiencia de Rendición de Cuentas sobre la gestión de la Empresa, durante los primeros cuatro meses de cada año.

<b>NOMBRE:</b> Audiencia de Rendición de Cuentas
<b>OBJETO:</b> Mostrar la gestión de mayor relevancia realizada por la Empresa durante un período establecido, generalmente de un año.
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>
NA
<b>FUENTE DE CÁLCULO:</b>
Subgerencia Planeación
<b>RESPONSABLE POR LOS DATOS:</b>
Subgerente de Planeación
<b>PERIODICIDAD:</b>
Anual

Los anteriores indicadores son una primera aproximación de los que puede calcular EMPAS SA, de tal manera que no se pueden considerar como los únicos, pero son un avance en el principio de medición de la gestión y de la eficiencia que conlleva la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

OFICINA ASESORA DE PLANEACION