



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

NIT. 9001583

ACTA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO 2016-2020 VIGENCIA 2019 EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. ESP – EMPAS

CELEBRACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA.

En la ciudad de Bucaramanga a los 30 días del mes de octubre del dos mil veinte (2020), siendo las 9:44 a.m., previa convocatoria realizada por medios virtuales (página web y redes sociales), en las instalaciones del auditorio *LORD ULTRA* del Servicio Nacional de Aprendizaje, Regional Santander - SENA, entidad ubicada en la calle 15 # 27- 37 de Bucaramanga; siendo este un lugar con capacidad, según los lineamientos nacionales sobre aislamiento inteligente, para 50 personas, solo se congregaron 10 personas entre directivos, presentadora y personal técnico.

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. ESP - EMPAS S.A., dio inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas para presentar el seguimiento del Plan Estratégico 2016-2020, capítulo vigencia 2019, con el fin de dar cumplimiento de la tercera dimensión de Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que busca facilitar la gestión de las entidades y orientarlas hacia el logro de resultados, generando políticas que tienen como objetivos mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa.

La Audiencia le permitió a la Empresa informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a sus diferentes grupos de interés a partir de los elementos de información, lenguaje comprensible y promoción del diálogo, y como una expresión de control social comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación realizada durante la vigencia 2019 buscando con ello la transparencia y la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas siempre bajo el enfoque de mejora continua.

La mesa principal del evento, conformada por:

- Ludy Elena Aleman Castellanos - Gerente Suplente de EMPAS S.A. ESP.
- Sergio Andres Ochoa Pinto - Secretario General de EMPAS S.A. ESP.

Esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por motivo de seguridad para todos y siguiendo los protocolos sugeridos por el gobierno nacional y evitar el contagio del COVID 19, se realiza en forma virtual, transmitida por los diferentes medios de comunicación que tiene la Empresa EMPAS S.A.

ORDEN DEL DÍA:

- 1) Registro de Participantes.
- 2) Himno de Colombia y Santander.
- 3) Intervención de la Gerente Suplente de la Empresa.
- 4) Video conmemorativo del aniversario 14.

- 5) Aspectos explicativos y reglamento de la audiencia pública de rendición de cuentas de seguimiento al plan estratégico 2016-2020, vigencia 2019.
- 6) Instalación de la Audiencia Pública de rendición de cuentas.
- 7) Intervención de directivos de EMPAS S.A., respecto el informe de gestión y resultados de la vigencia 2019.
- 8) Intervenciones de las personas inscritas para la audiencia pública de la rendición de cuentas seguimiento al plan estratégico vigencia 2019
- 9) Cierre de la Audiencia Pública.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1) REGISTRO DE PARTICIPANTES A LA AUDIENCIA PÚBLICA

El registro de la reunión se realizó de forma virtual por medio de la página de EMPAS S.A., en el link *REGISTRO A LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS*, la cual se activó una semana antes de la fecha de la audiencia de la rendición de cuentas.

2) HIMNO DE COLOMBIA Y SANTANDER

Se invitó a todas las personas que en ese momento nos acompañaban de forma virtual a ponernos de pie y entonar los himnos de la Republica de Colombia y del Departamento de Santander.

3) INTERVENCIÓN DE LA GERENTE SUPLENTE DE LA EMPRESA

La doctora Ludy Elena Alemán Castellanos, en calidad de Gerente Suplente de la Empresa dio las gracias a los diferentes grupos de interés de la Empresa que ese encontraban conectados a la audiencia pública de rendición de cuentas para la vigencia 2019, en la cual e presentarán los avances de la Empresa y cumplimiento de metas propuestas.

La doctora Ludy Elena resaltó el cumplimiento de la normatividad y estatutos con los cuales se cumplió en los aspectos operativos, ambientales, sociales, administrativos y comerciales para poder brindar a cada uno de los usuarios la calidad de vida que se merecen.

La Gerente Suplente aprovecho la oportunidad para agradecer por el trabajo conjunto realizado entre Accionistas, Junta Directiva, funcionarios, proveedores, contratistas y todos los demás grupos de interés que brindaron apoyo para poder cumplir con los objetivos institucionales y así avanzar en la realización de los proyectos y programas que nos permitieron brindar a ustedes las obras y las actividades emanadas y nos dan la continuidad la calidad que merece el servicio que recibe cada uno de los usuarios.

4) VIDEO CONMEMORATIVO DE LA LOS CUMPLEAÑOS 14 DE EMPAS

La Empresa procedió a presentar los videos con los cuales EMPAS S.A., celebro con los usuarios su aniversario número 14.

5) ASPECTOS EPLICATIVOS Y REGLAMENTOS DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS DE SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATEGICO 2016-2020 VIGENCIA 2019.

La presentadora del evento, Erika Joanna Vargas Castaño, procedió a leer los aspectos explicativos de la Audiencia Pública, en cumplimiento del artículo 33 de la ley 489 de 1998 título 4 capítulo 1 de la ley estatutaria 1757 del 2015, a organizado esta Audiencia de Rendición de Cuentas para presentar el Plan Estratégico de Gestión y Resultados 2016-2020 vigencia 2019.

Seguidamente Sergio Andres Ochoa Pinto, Secretario General de EMPAS S.A., explico el reglamento de la misma, agradeció a la audiencia en general por estar conectados a la transmisión de Audiencia Pública.

La síntesis de las reglas para la audiencia pública de rendición de cuentas, se concentran en tres etapas, a saber:

- I) **Etapas previas.** En esta etapa se tratan varios aspectos, dentro de los cuales se destacan
 - ✓ **Convocatoria:** la cual se realizó en un periódico de amplia circulación en el Departamento, así como por los canales electrónicos y redes sociales de la empresa.
 - ✓ **Inscripción para participar:** las personas interesadas en intervenir a través de formulación de preguntas o realizar solicitudes, deben inscribirse previamente en el espacio destinado por la Empresa.
- II) **Etapas correspondientes al desarrollo de la audiencia pública.**

A la audiencia pública podrá conectarse cualquier persona que así lo desee, ya que esta se realiza de manera virtual.

Sólo se aceptarán intervenciones respetuosas y relacionadas exclusivamente con la evaluación de los resultados de la empresa durante la vigencia 2019.

Las intervenciones que se realicen dentro de la audiencia serán coordinadas por una moderadora, quien tendrá el control de la reunión.

En el desarrollo de la reunión de rendición de cuentas se presentarán las intervenciones del equipo directivo de EMPAS y posteriormente se dará paso a las intervenciones de los ciudadanos que se inscribieron previamente a quienes se les absolverán las dudas que ellos presenten.

Adicionalmente de la audiencia se presentarán las conclusiones y se procederá a realizar la Evaluación de la Rendición de Cuentas.

Las personas que no se inscribieron con antelación, podrán realizar consultas o preguntas las cuales serán publicadas y resueltas por parte de la Empresa dentro de los términos de ley.

III) **Etapa posterior a la audiencia.**

La Empresa publicará los resultados de la rendición de cuentas a través de un acta que contendrá el resumen de la reunión y se realizará una auto-evaluación por parte de los funcionarios del nivel directivo de la empresa

El Secretario General también informó que el documento con las reglas de la audiencia pública de rendición de cuentas, se encuentra a disposición de todas las personas que las quieran consultar en la pagina web de la Empresa.

6) **INSTALACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

La presentadora informa que luego de las palabras de la doctora Ludy Elena Alemán Castellanos, Gerente Suplente de la Empresa y la explicación de los aspectos relevantes del reglamento en la audiencia pública de rendición de cuentas, se declara formalmente instalada la audiencia.

Posteriormente la presentadora hace las siguientes recomendaciones:

- ✓ Recuerde que si quiere realizar alguna pregunta relacionada con nuestra Gestión, administrativa y trabajo como empresa pública se debe registrar en nuestra página WEB www.empas.gov.co para que se le pueda dar respuesta durante los próximos 5 días hábiles como lo permite la norma.
- ✓ Lo invitamos a que participe activamente en nuestra rendición de cuentas y nos deje sus comentarios aquí abajo o nos cuente de que barrio o comunidad nos está viendo.
- ✓ También les pedimos el favor que al terminar la transmisión de la rendición de cuentas diligencie nuestra encuesta aquí diseñada para conocer sus opiniones sobre el desarrollo de la misma que la encuentra en nuestra página web www.empas.gov.co
- ✓ Los invitamos a que nos sigan en nuestras redes sociales donde nos encuentra como Empas s. a y comparta esto en vivos para que la comunidad puede conocer de primera mano, nuestro trabajo gestión realizada durante el año 2019 y lo que seguimos haciendo para brindarle calidad de vida que usted se merece.



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

NIT. 70.199.197

7) INTERVENCIONES DE DIRECTIVOS DE LA EMPAS S.A., RESPECTO EL INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS DE LA VIGENCIA 2019

La presentadora le dio paso a las intervenciones en video de cada uno de los directivos de la Empresa, quienes realizaron la presentación de los logros, avances y tareas cumplidas en las respectivas áreas de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander SA ESP, respecto la vigencia 2019. El orden de la presentación fue la siguiente:

El ingeniero Miguel Mauricio Sarmiento Durán, presentó el informe respecto la Subgerencia de Alcantarillado de EMPAS.

El ingeniero Ignacio Díaz Medina, presentó el informe respecto la Subgerencia TIAR de EMPAS.

El ingeniero Ramón Andrés Ramírez Uribe, presentó el informe respecto la Subgerencia Comercial y Tarifaria de EMPAS.

El arquitecto Juan Carlos Reatiga Rincón, presentó el informe respecto la Subgerencia de Planeación e Informática de EMPAS.

La doctora Martha Janeth Villabona Pabón, presentó el informe respecto la Subgerencia Administrativa y Financiera de EMPAS.

Sergio Andrés Ochoa Pinto, presentó el informe respecto la Secretaría General de EMPAS.

La doctora Angie Xiomara Hernández Sánchez, presentó el informe respecto la Oficina de Control Interno de EMPAS.

La doctora Karina Carreño Santos, presentó el informe respecto la Oficina Asesora de Comunicaciones de EMPAS.

8) INTERVENCIONES DE LAS PERSONAS INSCRITAS PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO VIGENCIA 2019

Luego de concluida la rendición del informe por parte del equipo Directivo de EMPAS S.A., se abrió el espacio para las intervenciones de las personas que se inscribieron con antelación, las cuales intervinieron así:

a) **JOHAN CORREA:** *presidente JAC barrio la victoria comuna 6*
Agradecimiento a EMPAS por ayudarnos

RESPUESTA:

Sus apreciaciones son muy importantes para nosotros y contribuyen a la implementación de acciones para continuar mejorando la atención y el servicio, nuestro objetivo es que se sienta satisfecho con la atención prestada por la Empresa y crecer de la mano con ustedes.

b) **CLARA INÉS SOLANO:** *presidenta JAC*
¿Cómo solicitar un servicio o programa cuando se requiera? y felicitar la labor que hacen.

RESPUESTA:

Si el servicio obedece a una situación de emergencia en la cual la red está presentando algún tipo de inconveniente en su normal funcionamiento y/o se requiera la limpieza de algún sumidero se debe hacer una solicitud por los canales de atención de la empresa, bien sea reportándolo por la línea de atención al usuario por emergencia o a través de nuestro portal en Internet donde podrá dejar sus peticiones quejas y reclamos para que nuestro personal de planta atienda su solicitud en el menor tiempo posible.

c) ADRIANA MILENA LÓPEZ QUINTERO: Presidenta Comuna 7
Felicitación por su labor y seguir trabajando juntos

RESPUESTA:

Sus apreciaciones son muy importantes para nosotros y contribuyen a la implementación de acciones para continuar mejorando la atención y el servicio, nuestro objetivo es que se sienta satisfecho con la atención prestada por la Empresa y crecer de la mano con ustedes.

d) JOSE JAIRO HERRERA PLAZA: Representante INDUSTRIA Y MULTISERVICIOS JJ
¿Cómo saber si un barrio nuevo tiene cobertura de alcantarillado?

RESPUESTA:

El peticionario puede solicitar a EMPAS S.A mediante una PQR se informe si el barrio nuevo se encuentra localizado dentro del área de prestación del servicio de alcantarillado. Al realizar la solicitud es importante que el peticionario indique:

Nombre

Numero de contacto

Localización exacta del barrio

En caso de aplicar, documentos que soporten la legalización del barrio.

e) MARITZA LUQUE FUENTES: Representante EDIMM CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAS
¿Cada cuánto se le hace se le hace mantenimiento a una red de alcantarillado?

RESPUESTA:

EMPAS S.A., con el fin de llevar a cabo su objeto misional el cual consiste en prestar de manera eficiente el servicio de alcantarillado realiza al inicio de cada vigencia el cronograma limpiezas anuales de los barrios y sectores que hacen parte del perímetro sanitario administrado y operado por EMPAS S.A., como parte del mantenimiento preventivo y correctivo de las redes, la cuales se ejecutan 2 veces al año con la cuadrilla adscrita a cada distrito y es apoyada con equipo de presión succión como lo establece la RAS 2017 y por política de calidad interna para prevención de emergencias por obstrucción y rebosamiento de redes.

f) OSCAR JAIMES INFANTE: CPS profesional planeación calidad Subgerencia de Planeación e Informática EMPAS 2020.

EMPAS ha continuado con mejoras a la página web mecanismos TICs dentro de las cuales se encuentran las herramientas y trámites de cara al ciudadano; Se dimensiona que la Entidad continua y seguirá implementando proyectos enfocados al fortalecimiento de las tecnologías de la información para 2020 2021, que permitirán generar espacios de información, diálogo y

Responsabilidad, que aseguren el desarrollo de todos los procesos de la Empresa, de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz. De igual manera, La Empresa continuará fortaleciendo los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas, garantizando de esta manera espacios que permitan el control social con planeación participativa e iniciativas por parte de la ciudadanía y grupos de valor

RESPUESTA:

Sus apreciaciones son muy importantes para nosotros y contribuyen a la implementación de acciones para continuar mejorando la atención y el servicio, nuestro objetivo es que se sienta satisfecho con la atención prestada por la Empresa y crecer de la mano con ustedes.

g) GLORIA INÉS PLATA ACOSTA: Líder comunitaria
Agradecimiento por la labor que desarrollan en el barrio Candiles

RESPUESTA:

Sus apreciaciones son muy importantes para nosotros y contribuyen a la implementación de acciones para continuar mejorando la atención y el servicio, nuestro objetivo es que se sienta satisfecho con la atención prestada por la Empresa y crecer de la mano con ustedes.

h) DIANA MANTILLA: vicepresidenta JAC Barrio San Miguel
La comunidad está muy agradecida por la gestión que ha realizado la EMPAS en el barrio San Miguel

RESPUESTA:

Sus apreciaciones son muy importantes para nosotros y contribuyen a la implementación de acciones para continuar mejorando la atención y el servicio, nuestro objetivo es que se sienta satisfecho con la atención prestada por la Empresa y crecer de la mano con ustedes.

i) DANIEL GAMBOA: edil comuna 5 barrio campo hermoso
Requerir limpieza de los sumideros y agradecer a la EMPAS por toda la gestión que hacen

RESPUESTA:

Se debe solicitar nuestros canales habilitados, aunque estos forman parte de las 2 limpiezas y mantenimientos preventivos que se hacen anualmente en los barrios que hacen parte del perímetro sanitario.

j) LIBARDO PALENCIA: Líder comunitario veedor en servicios públicos.
Petición carrera 3 occ 47-16 cambio de alcantarillado, agradecimiento a EMPAS por su trabajo en Campo hermoso

RESPUESTA:

Se evaluara esta solicitud ya que la empresa realiza reposición o cambio en sus redes cuando estas ya han cumplido su vida útil de servicio, es decir, cuando se presentan problemas en el normal funcionamiento de los sistemas bien sea por fisuras, grietas, abrasión en la tubería, colapso de la red existente, etc. Para esto realiza inspecciones a sus redes con un circuito cerrado de televisión que permite evaluar el estado estructural de cada una de ellas. De



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO
DE SANTANDER S.A. E.S.R.

Si se requiere el cambio en las redes de la dirección solicitada se programará el respectivo cambio o arreglo para la próxima vigencia.

k) DIANA ROCIO RUEDA: Líder comunitaria

Agradecer a EMPAS por la ayuda que nos brinda y solicitar arreglar tapas de alcantarillado

RESPUESTA:

Anualmente se reponen las tapas de alcantarillado que ya cumplieron su vida útil o de las cuales se tiene alguna petición por parte de los usuarios, por esta razón es fundamental para nosotros que se nos brinde información más detallada del sitio sobre el cual se requiere arreglar dichos elementos, a fin de que nuestro personal se acerque a inspeccionar y determine si ya se debe realizar el cambio.

l) Pedro Julio Montañez: Líder comunitario

Felicitaciones a la EMPAS por hacer un buen trabajo

RESPUESTA:

Sus apreciaciones son muy importantes para nosotros y contribuyen a la implementación de acciones para continuar mejorando la atención y el servicio, nuestro objetivo es que se sienta satisfecho con la atención prestada por la Empresa y crecer de la mano con ustedes.

m) HENLY MYLENE FLOREZ VILLAMIZAR: Institución de Educación

¿Cuál es el fortalecimiento de la Planta de Tratamiento de aguas residuales frente al crecimiento de la población en la ciudad?

RESPUESTA:

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. ESP - EMPAS S.A., busca fortalecer la capacidad de la Empresa en el diseño, planificación, desarrollo y operación de sistemas de tratamiento de aguas residuales y residuos, estando dentro de sus objetivos a corto y mediano plazo, la optimización de las unidades de tratamiento de la PTAR Río Frío, acorde con las nuevas condiciones de operación, la evaluación de la demanda energética e hidráulica que permita alcanzar la eficiencia del sistema, con los menores costos operativos, entre otros aspectos técnicos y ambientales importantes a considerar.

n) GREGORIO CASTILLO ORDOÑEZ: JAC Ciudad Valencia

Desde hace más de 6 años está la solicitud del arreglo de los muros de contención, ya socavados por el agua y el mantenimiento y terminación de la quebrada Zapa manga en el sector de Ciudad Valencia entre calles 22 a la 26. Han venido visitas, se estipuló respuesta en que es un tema de EMPAS y la comunidad no obtiene solución alguna. ¿Qué falta para atender esta emergencia antes que se vuelva una catástrofe?

RESPUESTA:

Respuesta: Nuestro personal técnico evaluará inmediatamente esta solicitud a fin de brindarle una respuesta técnica completa al peticionario y programar, de ser el caso, los mantenimientos y reparaciones necesarios.

NIT. 900.161934
o) **YOLANDA MARTINEZ GOMEZ:** Usuaría

¿Cuál fue la inversión de la empresa en el mantenimiento de las redes de alcantarillado?

RESPUESTA:

Anualmente con el personal adscrito a cada distrito mediante los diferentes contratos de reparaciones generales y limpieza se realizan las diferentes labores de limpieza de las redes de alcantarillado. Para la vigencia 2020 la inversión estuvo distribuida así:

- Distrito I: \$843.067.899
- Distrito II: \$753.643.925
- Distrito III: \$ 853.419.946
- Distrito IV: \$764.231.232
- Cauces: \$668.661.054
- Vertimientos: \$ 413.854.655

p) **IGNACIO DIAZ MEDINA:** EMPAS - SUBGERENTE TIAR
Valor inversión 2019

RESPUESTA:

Respuesta: Para la vigencia 2019 el valor de la inversión en el área de operación de infraestructura para reparaciones, mantenimientos, reposiciones, pavimentos en las diferentes redes de los distritos 1, 2, 3, 4, en estructuras de cauces y vertimientos fue de \$ 36.996.501.039

q) **NANCY GONZÁLEZ VILLAMIZAR:** Vocal de control
Areglar nuestras vías de malla vial para mejorar el tránsito vehicular – Barrio Comuneros

RESPUESTA:

Respuesta: Empas realiza la construcción de la reposición del pavimento en los sitios donde por necesidad en la prestación del servicio haya sido necesaria la intervención de las redes en los diferentes distritos administrados y operados por la empresa.

r) **HENRY DÍAZ SANDOVAL:** Edil Comuna 5 Barrio La Joya
Agradecimientos a Empas s. a por su gran labor en el barrio.

RESPUESTA:

Sus apreciaciones son muy importantes para nosotros y contribuyen a la implementación de acciones para continuar mejorando la atención y el servicio, nuestro objetivo es que se sienta satisfecho con la atención prestada por la Empresa y crecer de la mano con ustedes.

s) **CÉSAR AUGUSTO FLÓREZ AYALA:** Presidente Barrio la Concordia y edil comuna 6.
Agradecimiento a la empresa empas por la labor en nuestro barrió en especial por el problema que teníamos en la calle 40 y 50.

RESPUESTA:

Sus apreciaciones son muy importantes para nosotros y contribuyen a la implementación de acciones para continuar mejorando la atención y el servicio, nuestro objetivo es que se sienta satisfecho con la atención prestada por la Empresa y crecer de la mano con ustedes.



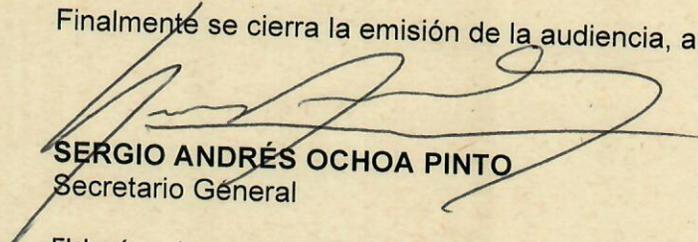
EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO
DE SANTANDER S.A. E.S.P.
NIT. 900.115.931-1

9) CIERRE DE LA AUDIENCIA PÚBLICA.

Finalmente, la presentadora le da la palabra a la doctora Ludy Elena Aleman Castellanos, Gerente Suplente de EMPAS S.A.

La Gerente Suplente manifiesta que ha sido muy satisfactorio para la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. ESP - EMPAS S.A., presentar a todos nuestros grupos de interés las actividades que fueron realizadas durante la vigencia 2019, sepan que durante este año 2020 muy a pesar de todas las cosas que se nos presentaron, seguimos trabajando, fortaleciéndonos, comprometidos en brindarles a todos ustedes una mejor calidad de vida a todos.

Finalmente se cierra la emisión de la audiencia, a las 11:04 a.m.


SERGIO ANDRÉS OCHOA PINTO
Secretario General

Elaboró: José Jairo Herrera Plaza, Contratista EMPAS S.A
Aprobó: Juan Carlos Reatiga Rincón, Subgerente de Planeación e Informática 