

# **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADADANO**

**PIEDECUESTA –SANTANDER**

**2016**



## **TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN

2. CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

2.1 RESEÑA HISTORICA

2.2 MISION

2.3 VISION

2.2 OBJETIVO GENERAL

2.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.4 POLITICAS Y PLANES

2.5 MARCO LEGAL

3. OBJETIVOS PLAN ANTICORRUPCION

3.1 OBJETIVO GENERAL

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

3.3 ALCANCE

3.4 RESPONSABLES

4 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

4.1 RIESGOS DE CORRUPCION

4.2 PRIMER COMPONENTE

4.3 MODALIDADES DE CORRUPCION

5 SEGUNDO COMPONENTE

5.1 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

6. TERCER COMPONENTE

6.1 RENDICION DE CUENTAS



6.2 INVENTARIO ANTITRAMITES

6.3 FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN:

7. CUARTO COMPONENTE

7.1 MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.2 ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. DEFINICIONES.

7.3 GESTION

7.4 CONTROL

7.5 VEEDURIAS CIUDADANAS SE DEBE:

8. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

**ANEXOS:**

**Anexo 1:** MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

**Anexo 2:** INVENTARIO DE TRÁMITES

## **INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, encaminados a establecer una filosofía de gestión pública transparente, brindando espacios de participación ciudadana, la Empresa Piedecuestana ESP, ha elaborado el presente plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se basa en la confianza que se debe generar ente el ciudadano y los funcionarios públicos, mediante la implementación de procesos ágiles y transparentes, logrando un desarrollo integral de la Piedecuestana ESP, en los aspectos sociales, económicos y culturales.

La formulación se realiza como la primera etapa de Planificación para establecer las acciones a seguir durante la vigencia, la segunda etapa es la ejecución del Plan, estrategias, acciones y la tercera etapa la autoevaluación y seguimiento del cumplimiento a las estrategias planteadas, lo cual permitirá el mejoramiento continuo y el logro del propósito institucional; será revisado y ajustado anualmente, de acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional.

Los ejes estructurales sobre los cuales se basa el presente Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano son:

1. Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Estrategias Antitrámites
3. Rendición de La Cuenta Pública
4. Mecanismos de Atención al Ciudadano



El seguimiento y trazabilidad del presente plan asegura su implementación y el logro de los objetivos propuestos, por lo tanto se debe mantener un mejoramiento continuo que permita realizar ajustes al mismo.

## **2. CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO**

### **2.1 RESEÑA HISTORICA**

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta “**Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.**” dio inicio a sus labores en febrero de 1998; creada mediante Decreto 172 del 17 Diciembre 1997 expedido por la Alcaldía Municipal de Piedecuesta dando cumplimiento al Acuerdo Municipal 057 de 1997, que facultaba al alcalde municipal para constituir una empresa industrial y comercial para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

Lo que motivó al alcalde de la época a tomar la iniciativa de conformar la empresa fueron altas tarifas de acueducto que se manejaban en ese momento y solicitó realizar el estudio respectivo, luego del cual consideró crear una empresa con capital de municipio para que administrara los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para el municipio de Piedecuesta.

La Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta, Piedecuestana de Servicios ESP, es una Empresa Industrial Y comercial del Estado del municipio de Piedecuesta Santander, dotada con personería jurídica, capital independiente y autonomía administrativa, denominada EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P., PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS ESP, cuyo objeto principal es la prestación de los servicios públicos tales como Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así como actividades complementarias a los mismos.



La Empresa para desarrollar su objeto social se rige por el manual de contratación Interno, (Acuerdo No. 012 de julio 06 de 2015), por los estatutos constituidos en el acuerdo 002 del 30 de enero de 2006, por ley 142 de 1994, por las resoluciones de la CRA y demás normas que reglamenten su naturaleza jurídica o aquellas a la que remitan las normas anteriores

## **2.2 MISION**

Satisfacer las necesidades de acueducto, alcantarillado y aseo con procesos eficientes y del más alto nivel de calidad de los habitantes del municipio de Piedecuesta, a través de un equipo multidisciplinario que participa de la formación en atención al cliente y en nuevas tecnologías, buscando la mejora continua al incrementar los indicadores de responsabilidad social, sostenibilidad ambiental y crecimiento financiero que contribuyen con el desarrollo del municipio de Piedecuesta y la región.

## **2.3 VISION**

Para el año 2030 ser una empresa del estado líder a nivel nacional en la prestación de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado que desarrolle procesos más eficientes y eficaces, a través del uso de nuevas tecnologías aplicadas a su capacidad técnica y operativa, logrando cobertura del 100% de su área de influencia con innovación permanente así como la capacitación de su equipo humano y que esto genere impacto en la calidad de vida de los usuarios.

## **2.4 POLITICAS Y PLANES**

1. Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP “Piedecuestana de Servicios Públicos, como institución prestadora de servicios públicos, consiente del bienestar de la región, ofrece a sus partes interesadas servicios de calidad, dentro de la legislación y normativa vigente. Garantizando la gestión transparente a través de la mejora continua en sus procesos y el control y administración de los riesgos asociados a los mismos.
2. Promueve la preservación del Medio Ambiente, mediante programas de prevención de contaminación y de riesgos ambientales.

3. Fomenta un adecuado entorno laboral a través de trabajo en equipo, desarrollo de las habilidades y destrezas de sus colaboradores y prevención de eventos seguridad industrial y salud ocupacional.

Así mismo puede conocer las políticas aprobadas por la entidad como:

1. Política de Calidad
2. Política de Riesgo - Resolución 279 de 2014
3. Política de Comunicaciones - Resolución 167 de 2015

## **2.5 MARCO LEGAL**

Para la construcción del presente documento se tuvo en cuenta la siguiente normatividad:

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:** Fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo.
- **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 42 DE 1993:** Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- **LEY 142 DE 1994:** Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- **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**, “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.”

### **3 OBJETIVOS PLAN ANTICORRUPCION**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Buscar que las acciones y procedimientos de la entidad se rijan dentro de un marco ético y normativo con el fin de que en el 2016 se logren evitar actos de corrupción y el mejoramiento de la atención y servicio al ciudadano, dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Participar en la Planeación, Gestión y Control de los Procesos.
- Realizar la fase de Planeación de los cuatro componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estableciendo una metodología para prevenir actos de corrupción e implementar en todos los procesos institucionales el autocontrol y las acciones preventivas, a través de la prestación de los servicios oportunos, ágiles y efectivos.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Piedecuesta Santander “PIEDECUSTANA DE SERVICIOS PUBLICOS”

- 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.

### **3.3 ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica a todos los Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo, Evaluación y Control, a cada una de las áreas Administrativas y Operativas de la PIEDECUSTANA DE SERVICIOS PUBLICOS.

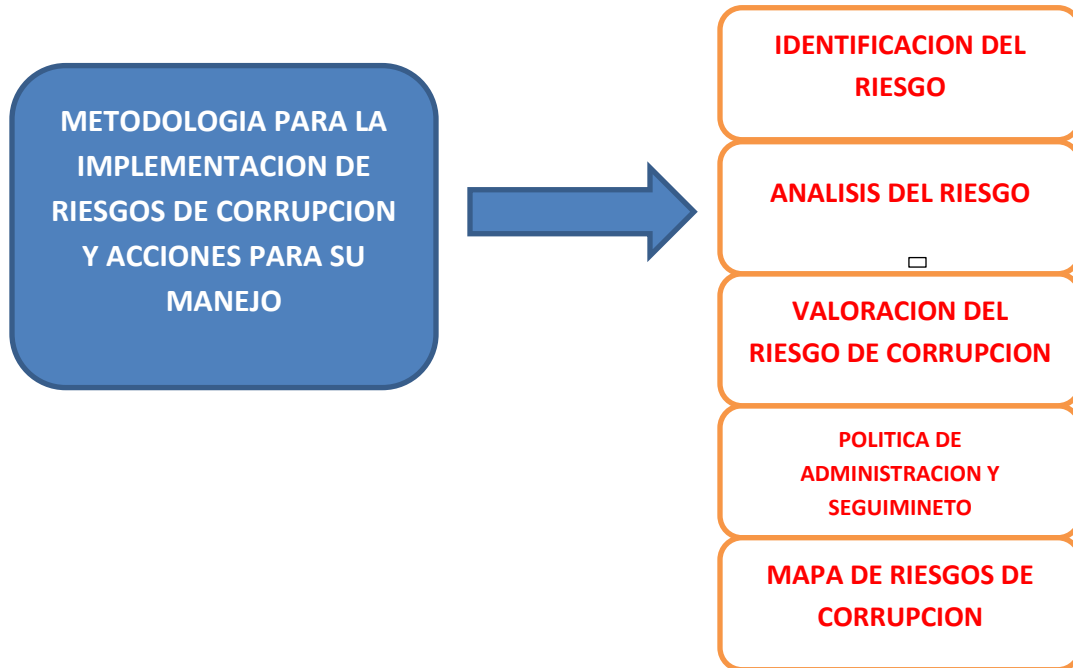
### **3.4 RESPONSABLES**

El responsable de la definición de la Política de Administración de Riesgos es la Alta Dirección de la Piedecuestana de Servicios Públicos, que sería el Comité de Control Interno. La Dirección de Planeación tendrá la responsabilidad de acompañar a los procesos en la administración de riesgos y elaborar la consolidación de los mapas de riesgos, a su vez será el encargado de su publicación. La responsabilidad de la elaboración del mapa de riesgos por proceso estará a cargo de los líderes de cada uno de los procesos con el apoyo de sus grupos de trabajo. La medición de los avances de las acciones de respuesta y evaluación de la efectividad de las políticas estará cargo de la Oficina de Control interno.

## **4 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

La Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Piedecuesta Santander “Piedecustana de servicios públicos P.D.S”., elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableciendo los lineamientos de la metodología la cual va orientada a la prevención de actos de corrupción derivados de las actuaciones de los servidores públicos, el acercamiento del ciudadano a las Instituciones y la Rendición de Cuentas para un adecuado control social en la protección y adecuado manejo de los recursos del Estado.

#### 4.1 RIESGOS DE CORRUPCION



#### 4.2 PRIMER COMPONENTE

- **IDENTIFICACION MAPA DE RIESGOS**
  - **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION: (Anexo 1)**

Se realizó por cada Proceso y luego se consolidará el Institucional, el cual será validado y aprobado.

#### 4.3 MODALIDADES DE CORRUPCION

Se puede entender a la Corrupción como los comportamientos llevados a cabo por una persona o por un grupo de personas, que se consideran como transgresores de las normas sociales. Los delitos contra la administración pública son derivados de las actuaciones de los servidores públicos y se pueden desprender incumplimientos, ya sea por omisión, exceso o deficiencia en el ejercicio de funciones y atribuciones, las cuales en casos específicos,

pueden generar responsabilidades penales. La responsabilidad penal está claramente definida por el Código Penal, es de gran importancia conocer los elementos de los tipos penales que pueden generarse en el desempeño de un cargo público.

## **CARACTERÍSTICAS**

- Toda acción corrupta consiste en la transgresión de una norma.
- Se realiza para la obtención de un beneficio privado.
- Surge dentro del ejercicio de una función asignada.
- El individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento.

## **CLASES DE CORRUPCION**

- **PECULADO POR APROPIACION ART. 397** Este es un delito que puede ser cometido por un Servidor Público, que tiene bajo su custodia, en razón a su cargo, bienes muebles o inmuebles, dineros títulos valores y se apropia de ellos y los vende, intercambia o explota con el fin de obtener un lucro que incrementa su patrimonio. Apropiación indebida del dinero perteneciente al erario público por parte de las personas que se encargan de su control y custodia.
- **DELITO DE PECULADO POR USO ART. 398.** Él es cometido por un Servidor Público, que tiene bajo su custodia, en razón a su cargo, bienes muebles o inmuebles, dineros títulos valores, que usa los bienes y permite que otra persona los use por determinado tiempo obteniendo un beneficio propio.

- **DELITO DE PECULADO CULPOSO ART. 400** Este delito se configura cuando el Servidor Público que tiene bajo su custodia, en razón a su cargo, bienes muebles o inmuebles, dineros títulos valores, que por su negligencia se pierden, dañan o extravían los bienes dados en custodia.
  
- **DELITO DE CONCUSIÓN ART. 404** Este delito se configura cuando el Servidor Público, con ocasión al ejercicio de sus funciones y abusando de ellas, le hace una exigencia o comete una arbitrariedad sobre una persona, con la finalidad de obtener un beneficio o provecho para el mismo o un tercero.
  
- **DELITO DE COHECHO PROPIO O SOBORNO ART. 405** Él es cometido por un Servidor Público que omite hacer un acto propio de sus funciones o le deja hacer un acto de sus funciones a otra persona, a cambio de dinero o de una promesa de dinero, sacando así un provecho económico e ilícito a sus funciones públicas. Ej.: sobornar a un guarda de tránsito.
  
- **DELITO DE COHECHO IMPROPIO ART. 406, INC. 1º.** Este delito es cuando el servidor público acepta para sí o para otra persona dinero o promesa de dinero a cambio de ejecutar un acto propio y legal de sus funciones.
  
- **DELITO DE COHECHO APARENTE O NO RETRIBUTIVO ART. 406. INC 2º** Se presenta cuando el servidor público reciba dinero u otra utilidad de persona que tenga interés en asunto sometido a su conocimiento.
  
- **DELITO DE COHECHO POR DAR U OFRECER ART. 407.** Este delito se configura cuando una persona le ofrece o le promete dinero a un servidor público para que haga un acto legal y propio de sus funciones u omita o haga uno contrario al de sus funciones propias.
  
- **DELITO DE TRÁFICO DE INFLUENCIA DE SERVIDOR PÚBLICO ART. 411** Cuando el servidor público utiliza indebidamente en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función que ocupa; con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor

público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer. Es decir cuando el funcionario influye para conseguir a favor de alguien allegado un beneficio.

- **DELITO DE ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO ART. 412** Se presenta cuando el servidor público, o quien haya desempeñado funciones públicas, y que durante su vinculación con la administración o dentro de los cinco años posteriores a su desvinculación, obtenga para sí o para otra persona, incremento patrimonial injustificado.
  
- **DELITO DE PREVARICATO POR ACCIÓN ART. 413** Este delito se comete por los servidores públicos con ocasión a sus funciones. Estos tienen la facultad de emitir resoluciones, sentencias, conceptos. El delito se configura cuando emite un concepto, resolución o sentencia contraria a la ley, que benefician o perjudican a otra persona.
  
- **DELITO DE PREVARICATO POR OMISIÓN ART. 414** Es cuando un servidor público de manera injustificada se rehusé, retarde o de niegue un acto propio de su funciones de manera y dicha causa sea ilegal.
  
- **DELITO DE UTILIZACIÓN DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA ART. 419** Se presenta cuando el servidor público utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones y que deban permanecer en secreto o reserva.
  
- **DELITO DE UTILIZACIÓN INDEBIDA DE INFORMACIÓN OFICIAL PRIVILEGIADA ART. 420** Se presenta cuando el servidor público, como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública, hace uso indebido de la información que ha conocido por razón o con ocasión de sus funciones; con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea persona natural o jurídica

## **5 SEGUNDO COMPONENTE**

### **5.1 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES**

La Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P, ha estandarizado los trámites que deben adelantar los usuarios para acceder a los diferentes servicios que presta la Empresa, haciéndolos más sencillos, eficientes, oportunos, lo cual ha redundado en beneficios para los ciudadanos y automatizar los trámites existentes en la Institución para acercar a sus usuarios, aumentando la eficiencia en los procesos y procedimientos, por lo que se tomarán medidas con el fin de implementar Acciones Preventivas que eviten actos de corrupción para realizar los trámites tales como cobros o demoras injustificadas con la racionalización y optimización de los trámites esperamos implementar los mecanismos necesarios para:

- Brindar respeto y trato digno a los usuarios de la Empresa.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de buena fe.
- Evaluar el avance de los Trámites y Servicios durante la vigencia 2015

## ANEXO 2 INVENTARIO DE TRÁMITES

TRAMITES Y SERVICIOS		
TRAMITE Y/O SERVICIO	DESCRIPCION	REQUISITOS DEL USUARIO
<b>Disponibilidad Inmediata del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado</b>	Autorización de Disponibilidad para el Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diligenciar el formato de solicitud de Vinculación a los servicios (F-GC-MC-01) por parte del usuario. el cual debe ser solicitado en la oficina de Servicio al Cliente.</li> <li>• Fotocopia de la cedula del propietario</li> <li>• Boletín de nomenclatura</li> <li>• Certificado de estratificación</li> <li>• Certificado de libertad y tradición (Vigencia dos meses)</li> <li>• Factura del medidor (con certificado de calibración)*</li> <li>• Carta catastral. (Si lo requiere)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diligenciar el formato de solicitud de Vinculación a los servicios (F-GC-MC-</li> </ul>



<p><b>Disponibilidad Inmediata del Servicio Público de Acueducto (Cuando el predio no cuenta con alcantarillado sanitario)</b></p>	<p>Autorización de Disponibilidad para el Servicio Público de Acueducto</p>	<p>01) por parte del usuario. el cual debe ser solicitado en la oficina de Servicio al Cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia de la cedula del propietario</li> <li>• Boletín de nomenclatura</li> <li>• Certificado de estratificación</li> <li>• Factura del medidor (con certificado de calibración)*</li> <li>• Certificación de aprobación del pozo séptico o Planta de Tratamiento de Aguas Residuales CDMB.</li> <li>• Carta catastral. (Si no cuenta con nomenclatura)</li> </ul>
<p><b>Trámite de Autorización de Vinculación a los Servicios Públicos por Provisional de Construcción.</b></p>	<p>Autorización de vinculación provisional de los Servicio Públicos de Acueducto y Alcantarillado (esta autorización se otorga, para el desarrollo del proceso constructivo de los proyectos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diligenciar el formato de solicitud de Vinculación a los servicios (F-GC-MC-01) por parte del usuario. el cual debe ser solicitado en la oficina de Servicio al Cliente.</li> <li>• Fotocopia de cédula para persona natural y certificado de existencia y representación legal para persona jurídica.</li> <li>• Licencia de construcción (para solicitante individual,</li> </ul>

		urbanizadores y/o constructores en proyectos nuevos).
<p><b>Estudio de Viabilidad del servicio público de Acueducto urbanizadores o constructores (Cuando el predio no cuenta con alcantarillado sanitario).</b></p>	<p>Autorización de Viabilidad para el Servicio Público de Acueducto presentados por urbanizadores o constructores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificado de Libertad y Tradición.</li> <li>▪ Demarcación o Norma Urbanística (Secretaría de Planeación Municipal).</li> <li>▪ Carta Catastral donde se ubique el predio.</li> <li>▪ Acuerdos Municipales, Fallos o Sentencias de tipo legal vigente y acorde con el tema.</li> <li>▪ Certificado de la autoridad ambiental sobre pozo séptico o Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. (Si lo requiere).</li> <li>▪ Normatividad Vigente de la Autoridad Ambiental sobre control de erosión y manejo de cauces. (Si lo requiere).</li> <li>▪ Levantamiento Topográfico del proyecto con curvas de nivel. (Dependiendo de la ubicación del predio).</li> <li>▪ Cámara de Comercio (Persona Jurídica).</li> <li>▪ Fotocopia Cedula del propietario o representante legal.</li> </ul>

<p><b>Estudio de Disponibilidad del servicio público de Acueducto y Alcantarillado urbanizadores o constructores.</b></p>	<p>Autorización de Disponibilidad para el Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado a proyectos presentados por urbanizadores o constructores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licencia de Construcción.</li> <li>▪ Acuerdos Municipales, Fallos o Sentencias de tipo legal vigente y acorde con el tema.</li> <li>▪ Normatividad Vigente de la Autoridad Ambiental sobre control de erosión y manejo de cauces. (Si lo requiere).</li> <li>▪ Plano Urbanístico debidamente aprobado.</li> </ul>
<p><b>Estudio de Disponibilidad del servicio público de Acueducto urbanizadores o constructores (Cuando el predio no cuenta con alcantarillado sanitario).</b></p>	<p>Autorización de Disponibilidad para el Servicio Público de Acueducto a proyectos presentados por urbanizadores o constructores (Cuando el predio no cuenta con alcantarillado sanitario).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licencia de Construcción.</li> <li>▪ Acuerdos Municipales, Fallos o Sentencias de tipo legal vigente y acorde con el tema.</li> <li>▪ Certificado de la autoridad ambiental sobre pozo séptico o Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. (Si lo requiere).</li> <li>▪ Normatividad Vigente de la Autoridad Ambiental sobre control de erosión y manejo de cauces. (Si lo requiere).</li> <li>▪ Plano Urbanístico debidamente aprobado.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Trámite de Revisión de Proyectos de Acueducto y Alcantarillado</b></p>	<p style="text-align: center;">Revisión de los proyectos de acueducto y alcantarillado presentado por los urbanizadores o constructores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de Radicación de Documentos.</li> <li>• Disponibilidad del servicio de Acueducto y Alcantarillado.</li> <li>• Plano urbanístico aprobado por la Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>• Planos y memoria de diseño en medio físico y magnético, Norma NTC 1500 "Código de Fontanería", RAS "Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico".</li> <li>• Si en el proceso de revisión del proyecto, la empresa determina la necesidad de presentar correcciones y/o estudios adicionales, para garantizar el funcionamiento integral del sistema de acueducto y alcantarillado, los mismos serán solicitados al diseñador.</li> </ul>

<p><b>Venta de Medidores y Macromedidores</b></p>	<p>Venta de Medidores y Macromedidores a usuarios antiguos o nuevos y/o a urbanizadores o constructores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud del Medidor o Macromedidor por parte del usuario</li> <li>• Cancelación del valor de la Factura del Medidor o Macromedidor por parte del usuario</li> </ul>
---	--	--

## 6 TERCER COMPONENTE

### 6.1 RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas en la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P, es un ejercicio permanente que busca afianzar la relación estado ciudadano, y está basada en el documento CONPES 3654 del 12 de Abril de 2010, que señala la transparencia en el ejercicio de la administración pública en aras de dar cumplimiento a los principios de la práctica del buen Gobierno. La institución consciente de que la Rendición de Cuentas, es una expresión de control social que debe ir más allá de una práctica periódica de audiencias públicas, ha querido definir unos mecanismos básicos que le permitan mantener una comunicación bidireccional con la ciudadanía como son:

- Reuniones de Junta Directiva
- Reuniones de Personal
- Audiencia pública

El deber de la PIEDECUESTANA E.S.P. Es informar a toda la comunidad en general con el fin de explicar los resultados de gestión de la administración. El compromiso de la entidad es convocar una primera audiencia pública con el fin de dar a conocer el resultado de la gestión los 100 primeros días por parte de la dirección.

**Página Web de la PIEDECUESTANA E.S.P.** Difusión de la Información a través de la Pagina WEB de la Institución. Cartelera, Medios Radiales que es el mecanismo más ágil para servir de canal de comunicación para los temas normativos, de políticas, estadísticas, de resultados financieros y para establecer



comunicación bidireccional con los usuarios. Que es el mecanismo más ágil para rendir las cuentas, realizando la publicación de encuestas de satisfacción y la publicación de la ficha de asistencia.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos. Mediante seguimientos y capacitaciones, en sus objetivos específicos está la de capacitar a los funcionarios responsables de la atención al cliente como secretarías, técnicos administrativos, visitadores domiciliarios etc., en el protocolo de atención personalizada y telefónica, para el mejoramiento del servicio.

### **6.3 Fortalecimiento de canales de atención:**

Crearemos una guía de Protocolo al ciudadano desarrollado para mejorar y brindar al ciudadano una excelente atención por los diferentes medios de comunicación de la Empresa.

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.

## **7. CUARTO COMPONENTE**

### **7.1 Mecanismos para la atención al ciudadano**

La PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P, cuenta dentro de su estructura organizacional con una oficina P.Q.R, adscrita a la dirección administrativa, financiera y comercial, la cual tiene como responsabilidad garantizar la atención amable y oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios y la comunidad en general, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz sus inquietudes. Además cuenta con una persona que ofrece principios de información completa que atiende directamente al usuario, cuya función es realizar el proceso de atención de manera personal telefónica, o a través de medios electrónicos y/o digitales en cumplimiento de las normas legales y las políticas establecidas por la empresa.



Oficina P.Q.R La PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P, cuenta con una infraestructura física que se ha ido mejorando, con el objetivo de generar mejores espacios de atención a nuestros usuarios, de la mano con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas para ser más amigable y ágil los trámites y servicios que tienen que realizar los usuarios. Algunas de las mejoras realizadas a las instalaciones físicas son:

- Área específica de atención al público.
- Sillas en áreas de espera
- Televisión
- Cartelera informativa
- Cámaras de seguridad
- Dos puntos de atención al ciudadano con personal calificado.

## **7.2 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.

**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.

### 7.3 GESTIÓN

**Recepción:** La entidad actualmente cuenta con una ventanilla única donde se recibe los documentos y de igual forma se hace registro del documento y control de radicado. También cuenta con un enlace PQRS para recepción de peticiones verbales, quejas y reclamos en la misma entidad. Cuenta con un módulo de Arcosis el cual registra peticiones, quejas y reclamos los cuales llegan por las redes sociales correo electrónico: [servicioalcliente@piedecustanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecustanaesp.gov.co); página web <http://www.piedecuestanaesp.gov.co/> a través de los enlaces atención al ciudadano PQRS; PBX 6550058 ext. 109 servicio al cliente. Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m - 1:30 p.m. a 5:00 p.m. LA PIEDECUESTANA SERVICIOS PUBLICOS ESP.

Para el segundo semestre se actualizará el módulo Arcosis y se solicitara una estrategia gobierno en línea para solicitud las metas del mejoramiento continuo el cargue de la información referentes a tramites, foros y herramientas de participación.

Conforme al Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para responder son:

- |                                     |                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| ➤ 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. |



#### **7.4 CONTROL**

**Oficina de Control Disciplinario Interno:** La acción disciplinaria esta en cabeza del gerente 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.

Adelantar Investigaciones Disciplinarias en caso de incumplimiento de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos o Denuncias de actos de corrupción contemplados en la ley

#### **7.5 VEEDURIAS CIUDADANAS SE DEBE:**

La Empresa facilita y permite a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial y legal.

### **8. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la PIEDECUSTANA DE SERVICIOS PUBLICOS, se consolida en Las dos direcciones Administrativa y Financiera y Comercial, Dirección Técnica y Planeación, es aprobado y adoptado por el Gerente y el Seguimiento y Control estará a cargo del Jefe de control interno de la Empresa de acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Piedecuesta Santander.

## GLOSARIO

**Actor:** Representan las entidades que interactúan con el sistema y hacen uso del mismo bien sea para entregar información o recibir de éste información.

**Administración del Riesgo:** Es un proceso efectuado desde la Alta dirección y todo el Personal de la Institución para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos. El enfoque de riesgo no se determina solamente con el uso de la metodología, sino logrando que la evaluación de los riesgos se convierta en una parte natural del proceso de Planeación.

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de entidad.

**Automatización: (requisito automatizado):** Es el uso de las Tecnologías de la Información y La Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

**Cadena de trámites:** A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse Intra e inter- Sectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

**Cadena de trámites tipo:** Agrupación de cadenas, cuyo trámite origen comienza en la misma entidad y se asemejan por tener un patrón similar en el proceso de tramitación.

**Comités Intersectoriales:** Organizados con los integrantes de los Comités Sectoriales de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y otras entidades estatales, nacionales o territoriales, según los artículos a reglamentar o las directrices a impartir, para la debida reglamentación y aplicación de la Ley 962 de 2005.

**Comités Sectoriales de Racionalización de Trámites:** Instancia de apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública en el estudio y aprobación de



nuevos trámites a crear en las entidades del Estado y de parte de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Control administrativo:** Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

**Control Contable:** Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

**Control interno:** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

**Economía:** Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.  
**Eficacia:** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

**Eficiencia:** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

**Entidad (empresarial):** Una unidad económica que realiza transacciones comerciales que se deben registrar, resumir y reportar. Se considera la entidad separada de su propietario o propietarios.

**Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites - GRAT:** Instancia consultiva para el Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de trámites, quien además actúa como instancia orientadora. El GRAT está integrado por dos delegados de alto nivel de cada una de las siguientes entidades: Presidencia de la República, Vicepresidencia de la República, Ministerio del Interior y de Justicia, Ministerio de Comunicaciones a través de la Agenda de Conectividad, Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública, designados por el nominador de la respectiva entidad.

**Indicador:** Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.



**Mapa general de cadenas:** Es la representación gráfica que proporciona una visión General de todas las cadenas de trámites identificadas.

**Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas de racionalización o simplificación administrativas que componen las mejoras de optimización propuestas por una cadena de trámites.

### **Plataforma de Interoperabilidad del Programa Agenda de Conectividad**

**PDI:** Es el conjunto de herramientas informáticas necesarias para que los sistemas de información. Del Estado conversen entre sí. Está conformado por un lenguaje común para el intercambio de información entre aplicaciones llamado GEL – XML y por el Enrutador Transaccional que procesa la formación al controlar regular la interoperabilidad. Se basa en una Arquitectura Orientada a Servicios (SOA), ofrece adecuados niveles de seguridad y permite obtener estadísticas e indicadores de gestión.

**Políticas de Riesgos:** Identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la administración de los mismos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos, que van a transmitir la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad.

**Procedimiento Administrativo:** Conjunto de actos expedidos en ejercicio de la función administrativa para la realización de las tareas del Estado con miras a la obtención de un resultado final que es una decisión administrativa definitiva.

**Racionalización:** Se entenderá la racionalización de trámites como el proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permita reducir éstos, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos.

**Regulación:** Intervención gubernamental por medio de una política pública (puede ser una norma, ley, control de precios), con el fin de garantizar los fines y recursos Estatales y el funcionamiento eficiente de los mercados, generar certeza jurídica, garantizar derechos de propiedad, evitar daños inminentes o bien atenuar o eliminar daños existentes a la salud o bienestar de la población, al medio ambiente, a los recursos naturales o a la economía, entre otros.

**Prevención:** Acción y efecto de prevenir. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.



**Riesgo:** Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores irregulares importantes.

**Riesgo de Corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información.

**Riesgo de control:** Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**Riesgo inherente:** Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.

**Riesgo de detección:** Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado. Requisitos: Son los documentos, pasos o condiciones necesarias para la ejecución del trámite.

**Servicios entre entidades:** Se identifican como la asistencia o colaboración que se proporcionan entre entidades para facilitar información o garantizar el cumplimiento de normas en el desempeño de sus funciones, sin que el usuario tenga conocimiento de ello.

**Simplificación:** Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos, integran más de una entidad del Estado.

**Software:** Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

**Sistema Único de Información de Trámites –SUIT:** Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones – Programa Gobierno en Línea

**Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC:** Son el conjunto de herramientas, equipos, programas informativos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: Voz, datos, texto, video e imágenes.

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir 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 este, aceptando o denegando la solicitud.

**Trámite Tipo:** Es aquel trámite que se repite en diferentes cadenas de trámites, ya sea porque el procedimiento de ejecución es similar o porque de su ejecución se obtenga un mismo producto.

**Trámite Origen:** Aquel trámite que inicia una cadena de trámites y que por tanto será el inicio de la misma.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ✓ Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
- ✓ Documento CONPES 3654 de 2010, Establece la Política de Rendición de Cuentas de la Rama ejecutiva a los ciudadanos.
- ✓ Manual Único de Rendición de Cuentas.
- ✓ Modelo Estándar de Control Interno.

**JAIME ORDOÑEZ ORDOÑEZ**

Gerente

Original firmado

