

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADADANO 2018

**JAIME ORDOÑEZ
ORDOÑEZ
GERENTE**

PIEDECUESTA –SANTANDER

Carrera 8 # 12 – 28. La Candelaria, Piedecuesta. Santander
www.piedecuestanaesp.gov.co
PBX: 6 550058

FEBRERO 2018

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

1.1 RESEÑA HISTORICA

1.2 MISION

1.3 VISION

2. OBJETIVOS – POLITICAS Y PLANES

2.1 OBJETIVO GENERAL

2.2 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

7.1.1 MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

7.1.3 GESTION

7.1.4 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

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E. S. P., dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, y con fundamento en la nueva metodología estructurada y expedida en el año 2015 por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, ha ido actualizando de manera continua el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, desde el año 2016, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y encaminado a establecer una filosofía de gestión pública transparente, brindando espacios de participación ciudadana, basados en las siguientes etapas que lo conforman:

- Primera Etapa: La formulación
- Segunda Etapa: Ejecución del Plan, estrategias, acciones
- Tercera Etapa: Autoevaluación y seguimiento del cumplimiento a las estrategias planteadas.

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. Racionalización de Trámites
3. Rendición de La Cuenta Pública
4. Mecanismos de Atención al Ciudadano
5. Acceso a la Información Pública

- **PRIMERA ETAPA – FORMULACION**

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.

ón 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.

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

continúa 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
4. Políticas de no -----
5. Política de Seguridad y Salud en el trabajo

2.5 MARCO NORMATIVO

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

METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción 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.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- Decreto Ley 019 de 2012, Decreto Antitrámites, dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI

- Decreto 943 de 2014, Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano

- Decreto 1083 de 2015, Adopta la actualización del MECI

RENDICION DE CUENTAS

- Ley 1757 de 2015, Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción

- Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición

3 OBJETIVOS PLAN ANTICORRUPCION

3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer y aplicar estrategias, acciones y procedimientos, evitando la materialización de actos de corrupción al interior de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E. S. P., mejorando la percepción de la comunidad frente a la gestión de la entidad.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Realizar la fase de Planeación de los cinco 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"
- Generar espacios permanentes de interrelación de los ciudadanos con la Empresa, mediante la rendición de cuentas.
- Mejorar los canales de información a la ciudadanía, facilitando el acceso a los trámites y servicios prestados por la Empresa.
- Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información Pública.
- 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

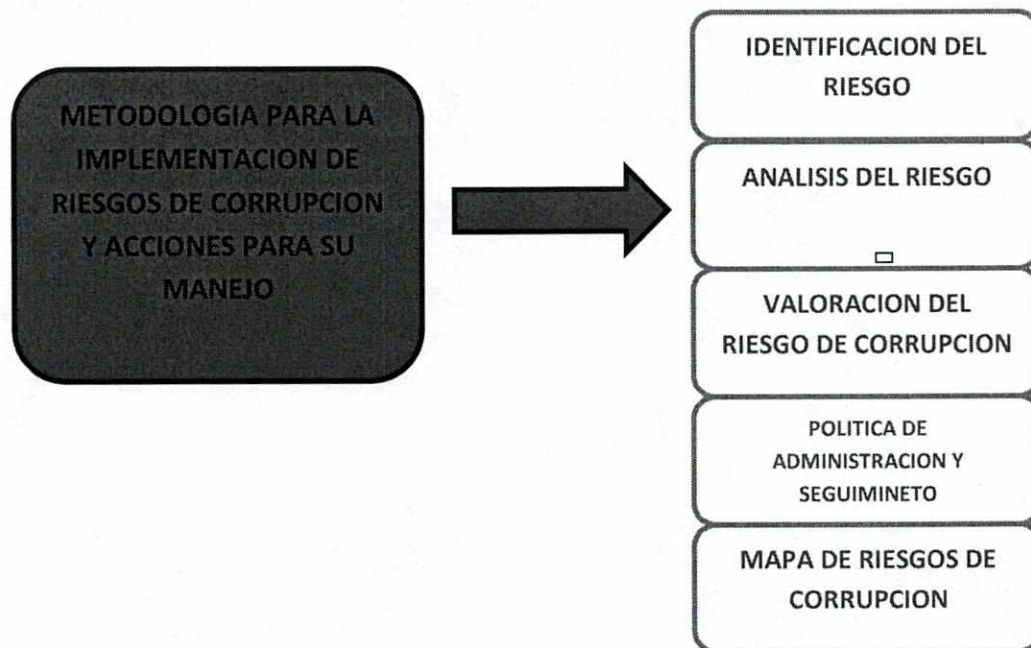
El responsable de la definición de la Política de Administración de Riesgos es la Alta Dirección de la Piedecuestana de Servicios Públicos, que sería el Comité de Control Interno. La Dirección de Planeación tendrá la responsabilidad de acompañar a los procesos en la administración de riesgos y elaborar 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 omite 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 RACIONALIZACION DE TRAMITES

Con la estandarización de trámites se busca facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios que presta la Empresa, haciéndolos más sencillos, eficientes, oportunos, lo cual ha redundará en beneficios para los ciudadanos.

Con base en lo anterior 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:

- Identificación de Trámites, con base en el listado de trámites registrado en el SUIT.
- Priorización de Trámites, según las variables que intervienen en la realización de cada trámite, generar procesos de mejora que los hagan más asequibles a la comunidad.
- Racionalización de Trámites : Evaluar el avance de los Trámites y Servicios durante la vigencia 2017.

ANEXO 2 INVENTARIO DE TRÁMITES

TRAMITES Y SERVICIOS		
TRAMITE Y/O SERVICIO	DESCRIPCION	REQUISITOS DEL USUARIO
		<ul style="list-style-type: none"> • 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

<p>Disponibilidad Inmediata del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado</p>	<p>Autorización de Disponibilidad para el Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado</p>	<p>oficina de Servicio al Cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de la cedula del propietario • Boletín de nomenclatura • Certificado de estratificación • Certificado de libertad y tradición (Vigencia dos meses) • Factura del medidor (con certificado de calibración)* • Carta catastral. (Si lo requiere)
<p>Disponibilidad Inmediata del Servicio Público de Acueducto (Cuando el predio no cuenta con alcantarillado sanitario)</p>	<p>Autorización de Disponibilidad para el Servicio Público de Acueducto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Fotocopia de la cedula del propietario • Boletín de nomenclatura • Certificado de estratificación • Factura del medidor (con certificado de calibración)* • Certificación de aprobación del pozo séptico o Planta de Tratamiento de Aguas Residuales

		<p>CDMB.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta catastral. (Si no cuenta con nomenclatura)
<p>Trámite de Autorización de Vinculación a los Servicios Públicos por Provisional de Construcción.</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"> • 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. • Fotocopia de cédula para persona natural y certificado de existencia y representación legal para persona jurídica. • Licencia de construcción (para solicitante individual, urbanizadores y/o constructores en proyectos nuevos).
<p>Estudio de Viabilidad del servicio público de Acueducto urbanizadores o constructores (Cuando el predio no cuenta con</p>	<p>Autorización de Viabilidad para el Servicio Público de Acueducto presentados por</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificado de Libertad y Tradición. ▪ Demarcación o Norma Urbanística (Secretaría de Planeación Municipal). ▪ Carta Catastral donde se ubique el predio. ▪ Acuerdos Municipales, Fallos o Sentencias de tipo legal vigente y acorde con el tema. ▪ Certificado de la autoridad ambiental

alcantarillado sanitario).	urbanizadores o constructores.	<p>sobre pozo séptico o Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. (Si lo requiere).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normatividad Vigente de la Autoridad Ambiental sobre control de erosión y manejo de cauces. (Si lo requiere). ▪ Levantamiento Topográfico del proyecto con curvas de nivel. (Dependiendo de la ubicación del predio). ▪ Cámara de Comercio (Persona Jurídica). ▪ Fotocopia Cedula del propietario o representante legal.
Estudio de Disponibilidad del servicio público de Acueducto y Alcantarillado urbanizadores o constructores.	Autorización de Disponibilidad para el Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado a proyectos presentados por urbanizadores o constructores.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia de Construcción. ▪ Acuerdos Municipales, Fallos o Sentencias de tipo legal vigente y acorde con el tema. ▪ Normatividad Vigente de la Autoridad Ambiental sobre control de erosión y manejo de cauces. (Si lo requiere). ▪ Plano Urbanístico debidamente aprobado.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia de Construcción. ▪ Acuerdos

<p>Estudio de Disponibilidad del servicio público de Acueducto urbanizadores o constructores (Cuando el predio no cuenta con alcantarillado sanitario).</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>	<p>Municipales, Fallos o Sentencias de tipo legal vigente y acorde con el tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificado de la autoridad ambiental sobre pozo séptico o Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. (Si lo requiere). ▪ Normatividad Vigente de la Autoridad Ambiental sobre control de erosión y manejo de cauces. (Si lo requiere). ▪ Plano Urbanístico debidamente aprobado.
<p>Trámite de Revisión de Proyectos de Acueducto y Alcantarillado</p>	<p>Revisión de los proyectos de acueducto y alcantarillado presentado por los urbanizadores o constructores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de Radicación de Documentos. • Disponibilidad del servicio de Acueducto y Alcantarillado. • Plano urbanístico aprobado por la Oficina Asesora de Planeación. • 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". • 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.
Venta de Medidores y Macromedidores	Venta de Medidores y Macromedidores a usuarios antiguos o nuevos y/o a urbanizadores o constructores.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud del Medidor o Macromedidor por parte del usuario • Cancelación del valor de la Factura del Medidor o Macromedidor por parte del usuario

6 TERCER COMPONENTE

6.1 RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas en la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS 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, de igual forma se basa con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

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 a una audiencia pública con el fin de dar a conocer el resultado de la gestión durante la vigencia del año 2017.

Página Web de la PIEDECUESTANA E.S.P. Difusión de la Información a través de la Pagina WEB de la Institución. Carteleras, 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 secretarias, técnicos administrativos, visitantes 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

Este componente se enfoca al propósito de garantizar a los ciudadanos el acceso ágil a los trámites y servicios de la Empresa, desarrollándose en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), y siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, con base en lo anterior la Empresa ha formulado acciones enfocadas al mejoramiento de cada uno de los subcomponentes teniendo en cuenta su propósito.

- Estructura Administrativa, desde la alta dirección se debe reforzar el compromiso de la Empresa al servicio del ciudadano, desde su interior, fortaleciendo la institucionalidad y asignando los respectivos recursos.

- Canales de atención:

La Empresa, cuenta dentro de su estructura organizacional con una oficina P.Q.R, adscrita a la dirección 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 oficina la cual 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.

La oficina P.Q.R L, 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.

- **Talento Humano:** siendo la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, la entidad formula acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, capacitación, cualificación, vocación de servicio y gestión.

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; 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.

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. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

El derecho de acceso a la información pública: este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en el Plan, acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa como en los servidores públicos y ciudadanos. La garantía del derecho implica la obligación de divulgar proactivamente la información pública, responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso y la obligación de producir o capturar la información pública. A continuación, se presenta la estrategia para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, el cual relaciona los siguientes subcomponentes:

- Lineamientos de Transparencia Activa: implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. La entidad debe publicar una información mínima en su sitio web, en la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9° y por la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Lineamientos de Transparencia Pasiva: se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley, para lo cual se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



- Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información: Inventario de Activos de información, el Esquema de publicación de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

- Criterio diferencial

- Monitoreo del Acceso a la Información Pública

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 una 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 irregularidades 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 tramite 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