

## RESOLUCIÓN No. 058 de 2024 (29 de enero de 2024)

### "POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA VIGENCIA 2024"

El Gerente de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP, Piedecuestana De Servicios Públicos, en desarrollo de sus funciones legales conferidas por la Junta Directiva, Acuerdo N°004 de 6 de septiembre de 2018, Acuerdo N°001 de 2024 y en especial las conferidas en la Ley 136 de 1994, Ley 1551 de 2012, Ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016 y,

#### CONSIDERANDO:

1. Que la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P, es una entidad con carácter industrial y comercial del orden municipal, que tiene como **objeto principal** la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así como las demás actividades complementarias a los mismos.
2. Que la Empresa Municipal De Servicios Públicos Domiciliarios De Piedecuesta E.S.P.- Piedecuestana De Servicios Públicos, para desarrollar su objeto social, **se rige** por el Manual de Contratación interno (Acuerdo No. 012 del 2015 y demás acuerdos modificatorios (No. 007 de 2017, No. 010 de 2019 y No. 015 del 2019); por los Estatutos de la empresa (Acuerdo No. 004 del 6 de septiembre de 2018 y demás acuerdos modificatorios), por la Ley 142 de 1994, por las Resoluciones de la CRA y demás normas que reglamenten su naturaleza jurídica o aquellas a las que remitan las normas anteriores.
3. Que son funciones del Gerente, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 2,4 y 7 del Art. 23 del Acuerdo N°004 de 2018, las siguientes: *"Dictar los actos administrativos que le correspondan y ejecutar las actividades conducentes al cumplimiento del objetivo de la entidad. - Presentar para estudio y aprobación de la Junta Directiva el anteproyecto del presupuesto, acompañado de informes o proyectos de ejecución y los planes y programas requeridos. - Garantizar la ejecución de los planes, programas y proyectos elaborados para el cumplimiento de los objetivos de la entidad."*
4. Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, cada entidad del orden Nacional, departamental y municipal, deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplara entre otras cosas el mapa de riesgos

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	11/02/2020	Director Administrativo y Financiero	11/02/2020	Comité de Calidad	24/02/2020



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

📱 @Piedecuestana\_

📺 @PiedecuestanaESP

🌐 Piedecuestana\_ESP

#### Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa

de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar estos riesgos, las estrategias anti trámite y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

5. Que de conformidad con lo previsto en el Decreto 124 de 2016 "por el cual se sustituye el título IV de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano" en su artículo 2.1.4.1, señala "como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción".
6. Que atendiendo al artículo 74 de la ley 1474 de 2011, todas las entidades del estado deberán publicar en la página web el plan de acción para el año siguiente, acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior a más tardar el 31 de enero de cada año.
7. Que, por disposición legal, se asigna a las Oficinas de Planeación de las entidades para la consolidación del Plan Anticorrupción, así como el de servir de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

Que, por lo anterior expuesto, el Gerente de la Empresa Municipal de Servicios Públicos domiciliarios de Piedecuesta E.S.P.:

## RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2024, documento anexo al presente acto administrativo que hace parte integral de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Ordenar a la Oficina de Control Interno de Gestión como responsable para realizar el Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, verificando cada una de las acciones y que estas se efectúen en cada proceso, así como, de elaborar el informe del comportamiento observado.

**ARTÍCULO TERCERO:** Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y sus anexos mediante los diferentes canales de información institucionales - Página Web Institucional y estarán a disposición de la Oficina de Planeación Institucional, de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción".

**ARTICULO CUARTO:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **ADOPTADO** mediante el presente acto administrativo tiene los siguientes componentes: I) Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Modalidades de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción. II) Segundo

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 11/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

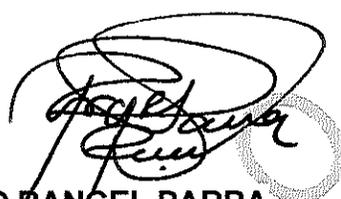
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

componente: Racionalización de trámites. III) Tercer componente: Rendición de cuentas. IV) Cuarto componente: Mecanismos para la atención al ciudadano. V) Quinto componente: Transparencia y acceso a la información. VI) Sexto componente: Iniciativas Adicionales

**ARTICULO QUINTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Se expide en Piedrecuesta, a los veintinueve (29) días del mes de enero de 2.024



**RAMIRO RANGEL PARRA**  
Gerente

**Elaboró:** Soly Margaret Moreno Sierra – Profesional Universitario en Sistemas de Gestión  
**Revisó Aspectos Técnicos:** María Angélica Ruiz Reyes - Jefe Oficina de Planeación Institucional  
**Revisó Aspectos Jurídicos:** María Lizeth García Pedraza– Jefe Oficina Jurídica y de Contratación

<b>ELABORÓ</b> Profesional en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/02/2020	<b>REVISÓ</b> Director Administrativo y Financiero	<b>FECHA</b> 11/02/2020	<b>APROBÓ</b> Comité de Calidad	<b>FECHA</b> 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------







# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GPI-OPI.PAC01-103.P01

Versión: 3.0

Página 1 de 26

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 2024

### PIEDRECUESTA –SANTANDER

### ENERO 2024

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	16/01/2023	Jefe Oficina de Planeación Institucional	16/01/2023	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	27/01/2023



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

#### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

### DEFINICIONES

#### 1. CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

Nuestra Historia

Misión

Visión

Política Integral

Marco Normativo

#### 2. OBJETIVOS PLAN ANTICORRUPCIÓN

2.1 Objetivo general

2.2 Objetivos específicos

#### 3. ALCANCE

#### 4. RESPONSABLES

#### 5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1 Riesgos de corrupción

#### 6. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN

##### 6.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Política de Administración de Riesgos

Mapa de Riesgos Anticorrupción

Modalidades de corrupción

Clases de Corrupción

##### 6.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Inventario de Trámites y OPAS

##### 6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

##### 6.4 CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

### FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	16/01/2023	Jefe Oficina de Planeación Institucional	16/01/2023	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	27/01/2023



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

#### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

**ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

**GESTIÓN Y ATENCIÓN**

**6.5 QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Lineamientos de Transparencia Activa  
Lineamientos de Transparencia Pasiva  
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información  
Criterio diferencial de accesibilidad  
Monitoreo del Acceso a la Información Pública

**6.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES**

Listado de Iniciativas para el periodo

**7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Control Disciplinario por Incumplimiento

**8. VEEDURÍAS CIUDADANAS**

**ANEXOS:**

**Anexo 1: MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN**

**Anexo 2: INVENTARIO DE TRÁMITES**

**Hoja por cada componente**

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa



## INTRODUCCIÓN

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y demás normatividad vigente y 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.

Comprometidos en mantener el control en la gestión y encaminados a establecer una filosofía de gestión pública transparente, brindando espacios de participación ciudadana, la empresa establece el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano siguiendo la metodología establecida para tal fin e identificando cada uno de los posibles Riesgos de Corrupción con el fin de generar acciones previas que impidan la materialización de dichos riesgos a las cuales se les realizará el control y seguimiento con las observaciones de mejora correspondientes.

Con el fin de llevar el orden para el desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se plasman los ejes básicos, estructurales o componentes que lo soportan, los cuales son:

1. Política de Administración del Riesgo – Mapa de Riesgos Anticorrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Atención al Ciudadano
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública
6. Iniciativas Adicionales

Anualmente y de acuerdo a los seguimientos y observaciones de mejora, se realizarán modificaciones y/o actualizaciones correspondientes para su continuo funcionamiento.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa



## DEFINICIONES

**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

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

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.

**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.

**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.

<p><b>REVISOR</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión</p>	<p><b>FECHA</b> 16/01/2023</p>	<p><b>REVISOR</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional</p>	<p><b>FECHA</b> 16/01/2023</p>	<p><b>REVISOR</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>	<p><b>FECHA</b> 27/01/2023</p>
---	------------------------------------	--	------------------------------------	---	------------------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

**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

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GPI-OPI.PAC01-103.P01

Versión: 3.0

Página 8 de 26

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.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GPI-OPI.PAC01-103.P01

Versión: 3.0

Página 9 de 26

## 1. CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

### 1.1 NUESTRA HISTORIA

La Piedecuestana de Servicios Públicos, nace como una empresa industrial y comercial del Estado, creada mediante Decreto 172 del Honorable Concejo Municipal de Piedecuesta del 17 de Diciembre de 1997, tomando como referencia la necesidad latente de contar con una empresa de capital del municipio, para la administración de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de conformidad con lo dispuesto en la ley 142 de 1994 y en desarrollo a la calidad de vida de todos los Piedecuestanos.

La Piedecuestana es la única empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de carácter público triple A en la región.

### NUESTROS SERVICIOS

#### ACUEDUCTO

El servicio de Acueducto es el principal motor de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, con cobertura del 100% en la zona urbana del municipio y la expansión en los sectores considerados como semiurbanos en cercanías al casco principal de Piedecuesta.

Así mismo, la Piedecuestana tiene el gran compromiso de avanzar al paso del crecimiento urbano y demográfico de la municipalidad, con el fin de garantizar la expansión y prestación del servicio de Acueducto, por medio de la construcción de nuevas redes de distribución del líquido y así mismo la inversión en tecnificación para la prestación del servicio,

Actualmente se cuenta con una de las concesiones de captación de agua cruda sobre las tres fuentes hídricas en el Municipio como lo son el río de Oro con 700 litros por segundo, río Manco con 320 litros por segundo y el río Hato con 72 litros por segundo.

Para el proceso de tratamiento y potabilización del Agua, se hace uso de la concesión de captación de río de Oro, donde por medio de una estructura con captación transversal y lateral se conduce el líquido hasta los tanques desarenadores y por medio del sistema de aducción se conduce hasta la PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE "PTAP LA COLINA", ubicada en el

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

#### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GPI-OPI.PAC01-103.P01

Versión: 3.0

Página 10 de 26

barrio que recibe su mismo nombre, en el sector oriental del municipio de Piedecuesta, donde se realiza el tratamiento de un promedio de 530 litros por segundo y se distribuye por medio de un sistema de presión por gravedad a los usuarios.

La empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, está optimizando la planta de tratamiento de agua potable, PTAP La Colina para poder brindar un mejor servicio a los usuarios del municipio de Piedecuesta.

### **ALCANTARILLADO**

El servicio de Alcantarillado que presta la de la Piedecuestana de Servicios Públicos, contempla la conducción de las aguas servidas (sanitarias) y pluviales (lluvias) en el municipio de Piedecuesta al 100% del sector urbano.

Para el tratamiento final de estas aguas la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, construye la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, "PTAR El Santuario", la cual inicio operaciones desde el 8 de febrero de 2017 y de esta forma devolver las aguas al río de Oro sin contaminación biológica.

La PTAR el Santuario se encuentra localizada en la Vereda Guatiguará, sector el Santuario, al margen izquierdo de la quebrada Suratoque, aguas arriba de la confluencia con el río de Oro.

La PTAP El Santuario fue diseñada para tratar 672 L/s, en su tratamiento preliminar y el tratamiento biológico en 3 etapas de 224 L/s. Actualmente está en funcionamiento todo su sistema, con un caudal promedio diario de aproximadamente 224 l/s, caudales provenientes mayoritariamente de los diferentes barrios del municipio, con una capacidad de diseño para beneficiar con el servicio a aproximadamente 170.000 habitantes en el año 2030. Sin embargo, es de resaltar que la primera fase de 224 l/s ya está en su cumplimiento y se requiere la ampliación y/o construcción de la Fase 2.

El tratamiento, diseñado únicamente para el manejo de aguas residuales domésticas y está conformada por varios elementos en los cuales se realizan los procesos y operaciones, agrupados según su ubicación en la estructura de entrada, el tratamiento preliminar, el tratamiento biológico y el tratamiento de subproductos.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Sistemas de Gestión	16/01/2023	Jefe Oficina de Planeación Institucional	16/01/2023	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	27/01/2023



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

#### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

Adicional, la empresa cuenta con una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales “PTAR La Diva”, Esta se encuentra localizada en la vereda Guatiguará, del municipio de Piedecuesta y fue proyectada para el tratamiento de las aguas residuales provenientes del conjunto residencial Villa Adela, el cual consta de 520 unidades de vivienda.

Esta planta se amplió y modernizó proyectándose para tratar las aguas de 96 familias del barrio La Diva (Villa Helena) y 420 familias del proyecto VIPA y VIP Villa Adela construido por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco y así evitar la contaminación del Río Lato.

El sistema de tratamiento fue diseñado para una población de 1.722 habitantes y una dotación de 150 l/hab\*día que al final, arrojan un caudal máximo horario de 4 litros por segundo.

El tratamiento propuesto consiste en un sistema aerobio de lodos activados el cual cuenta con los siguientes procesos: un sistema preliminar compuesto por unas rejillas y una trampa de grasas, un sistema primario que consiste en un sedimentador, un sistema secundario comprendido por un sistema de tratamiento biológico aerobio SBR (Sequencing Batch Reactor) que utiliza ciclos de llenado y descarga y un sistema terciario con tratamiento fisicoquímico con su clarificación y oxidación química, se cuenta con 3 SBR que garantizan la descontaminación de las aguas residuales de este sector y del Río Lato que es el cuerpo receptor.

#### **ASEO**

El servicio de aseo de la empresa Piedecuestana, cuenta con dos componentes:

#### **RECOLECCIÓN DE DESECHOS**

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta con siete (7) carros compactadores y tres (3) volquetas como parque automotor para la prestación del servicio de recolección de desechos sólidos y la organización del municipio por rutas especialmente en la zona urbana y algunos sectores semiurbanos.

La recolección de los residuos se realiza en dos modalidades, puerta a puerta y en sitios específicos donde la comunidad agrupa las bolsas con los desechos.

Por ordenanza de las autoridades locales que buscan la disminución de los desechos que se disponen en el relleno sanitario “El Carrasco”, se implementó en

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



 (037) 655 0058 Ext. 109

 [servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

 @Piedecuestana\_

 @PiedecuestanaESP

 Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

el municipio y se promueve el reciclaje en la fuente y de esta forma dar una segunda vida a los desechos.

## BARRIDO

Así mismo la Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta con un personal operativo de escobitas que diariamente se encargan de prestar el servicio de barrido de las calles de la ciudad.

Recoger los residuos, arenillas, papeles y demás desechos encontrados sobre las vías del municipio de Piedecuesta, son su principal finalidad.

Igualmente, la empresa implemento un programa para mantenimiento de zonas verdes públicas de los barrios del municipio, recolección de material de poda y recolección de inservibles.

En este sentido, la entidad adelanta brigadas de aseo motivado por los usuarios quienes ofrecen la información respectiva sobre la acumulación de escombros e inservibles, labor que despliega gran número de personal operativo y maquinaria sin costo adicional.

## DISTINCIONES

En el año 2018, la empresa contó con el reconocimiento ambiental por parte de **ANDESCO**, como finalista del premio de sostenibilidad en su versión N°13 en relación a los objetivos del Milenio (versión 2018) posicionándose entre los tres primeros puestos sobre la gestión ambiental y finalista del premio a La Vanguardia, del diario regional Vanguardia Liberal con la distinción en la categoría de mejor gestión administrativa de la región en las entidades públicas.

### 1.2 MISIÓN

Prestar Servicios Públicos Domiciliarios, cumpliendo con la normatividad legal vigente, atendiendo la demanda y necesidades de las partes interesadas, comprometidos con el respeto a los derechos humanos fundamentales, con productos y servicios de calidad, responsabilidad social y ambiental, garantizando la cobertura y contribuyendo con el desarrollo del municipio de Piedecuesta y la región de influencia.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

### 1.3 VISIÓN

Para el año 2025 ser la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios más reconocida a nivel Departamental por su prestación de servicios de calidad, continuidad y cobertura; comprometidos con el cuidado y preservación de los recursos naturales, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los usuarios, fortaleciendo la innovación y la capacitación continua de su capital de trabajo, así como la mejor eficiencia operativa, y buenas prácticas de gobierno transparente.

### 1.4 POLÍTICA INTEGRAL

La Piedecuestana de Servicios Públicos, trabaja por y para entregar a los usuarios servicios con calidad. Nuestra experiencia nos ha permitido ser eficaces y eficientes en la adecuada prestación del servicio adaptado a las particularidades de nuestro ámbito territorial, contribuyendo así al desarrollo de nuestro municipio y área de influencia.

Garantiza el Compromiso con el cumplimiento de la legislación y normativa vigente, asociada a la gestión de la Calidad, Ambiental y la Seguridad y Salud en el trabajo.

Nuestro compromiso con la Mejora continua, como empresa que asegura la efectividad y las buenas prácticas de gobierno transparente, fomenta la gestión efectiva en el cumplimiento de procesos bajo aspectos de protección y conservación ambiental y prevención de riesgos asociados en el desarrollo de nuestras actividades

La Piedecuestana de Servicios Públicos, garantiza al personal que integra la empresa, usuarios, proveedores, contratistas y Administración Pública ambientes de trabajo seguros y saludables

### 1.5 Marco normativo

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

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

- Guía de Administración del Riesgo 2020 – MIPG

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

- Decreto 1499 de 2017
- Decreto 124 de 2016
- Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción 2015
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015- versión 2
- 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 2106 de 2019 – Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública- Presidencia de la República.

### RENDICIÓN DE CUENTAS

- Constitución Política del Estado Colombiano 1991: Democracia participativa (artículos 2, 3 y 103), Información (artículos 20, 23, 74), Participación (artículo 40), Vigilancia de la gestión pública (artículo 270)
- Ley 1757 de 2015, Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.
- CONPES 3654 del 12 de abril de 2010

### ATENCIÓN AL CIUDADANO

- CONPES 3785 de 2013 – Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

### TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

### Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

- Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición

## 2. OBJETIVOS PLAN ANTICORRUPCIÓN

### 2.1 Objetivo general

Mantener las estrategias, acciones y procedimientos, evitando la materialización de actos de corrupción al interior de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, mejorando la percepción de la comunidad frente a la gestión de la entidad.

### 2.2 Objetivos específicos.

- Realizar la Planeación de los SEIS componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, manteniendo la metodología adoptada 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 “PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS”
- Generar espacios permanentes de interrelación de los ciudadanos con la Empresa, mediante la rendición de cuentas.
- Fortalecer los canales de información y atención 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.
- Generar iniciativas adicionales en el interior de la empresa que generen la mejora en el servicio.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana\_

📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GPI-OPI.PAC01-103.P01

Versión: 3.0

Página 16 de 26

## 3. ALCANCE

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

## 4. RESPONSABLES

El responsable de la definición de la Política de Administración de Riesgos es la Alta Dirección de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos. Una vez definida será llevada y puesta en marcha a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - MIPG.

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 para entregar a publicación posterior. 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 y publicación de avances, estará cargo de la Oficina de Control interno.

## 5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios E.S.P- “Piedecuestana de Servicios Públicos”, 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.

www.piedecuestanaesp.gov.co

<b>ELABORO</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISO</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBO</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



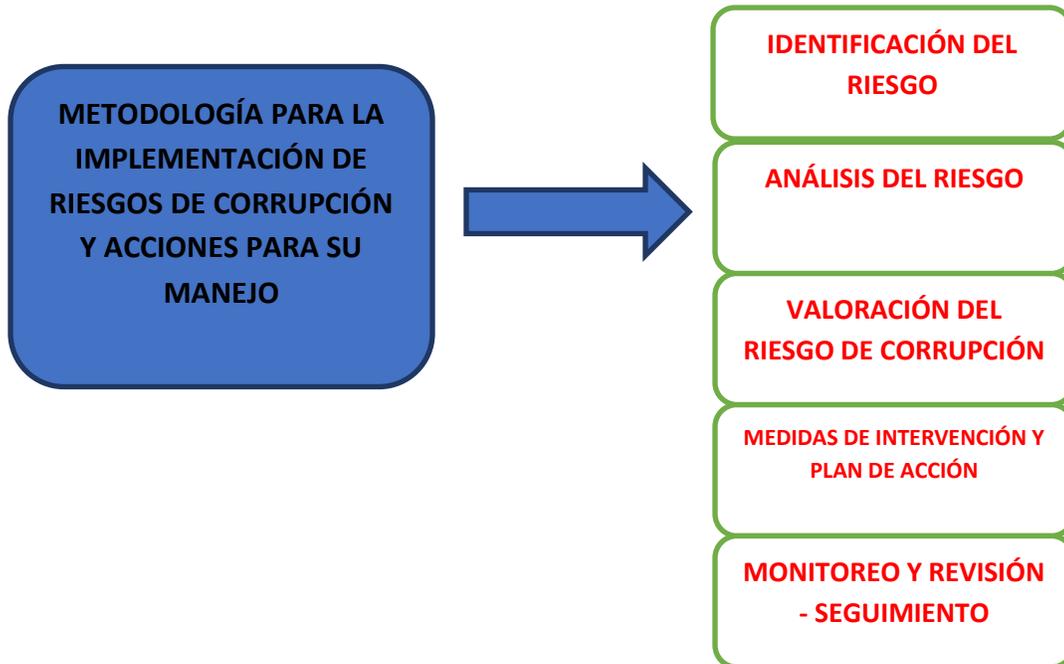
Piedecuestana\_ESP

### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

## 5.1 RIESGOS DE CORRUPCIÓN



## 6. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN

### 6.1 PRIMER COMPONENTE

- **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Ver Anexo 1, cronograma de actividades para la Gestión del Riesgo

#### ➤ **MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN: (Anexo 1)**

Este mapa se realizó de acuerdo a la Guía para la Gestión de Riesgos Anticorrupción.

Por procesos y a su vez por áreas, se identificaron los posibles Riesgos de Corrupción, sus Causas y las consecuencias de los mismos.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

Una vez identificados se realizó la Valoración del Riesgo a través del Análisis del Riesgo (Probabilidad e Impacto), de esta manera se pudo visualizar la Zona del Riesgo en donde se encuentra cada uno.

Se identifican Medidas de Intervención existentes y acciones a realizar con sus respectivas evidencias y responsables.

Se establecen tiempos para Monitoreo y Revisiones mediante indicadores de avance y finalmente el Seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, quien hará las observaciones correspondientes para los planes de mejora.

### ➤ MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

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.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

## CLASES DE CORRUPCIÓN



## 6.2 SEGUNDO COMPONENTE

### • RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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 redundará en beneficios para los ciudadanos.

Con base en lo anterior se tomarán medidas con el fin de implementar Acciones Preventivas que eviten actos de corrupción, así mismo, medidas que permitan realizar los Trámites y/o OPAS de forma ágil, segura y cómoda a través de los diferentes canales de comunicación adaptados para tal fin.

Adicional a ello, la empresa espera mejorar los tiempos en los cobros o demoras injustificadas con la racionalización y optimización de los trámites, para ello se genera el Inventario de Trámites y OPAS

### INVENTARIO DE TRÁMITES Y OPAS (Anexo 1)

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

### 6.3 TERCER COMPONENTE

#### • RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas en la Empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, 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, 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 en curso.

**Página Web de la PIEDECUESTANA,** Se pretende realizar la difusión de la Información a través de la Pagina WEB de la Institución, así mismo el uso de Carteleras, Medios Radiales, Redes Sociales, teniendo en cuenta que estos son los mecanismos más ágiles en cuanto a canales de comunicación para los temas normativos, de políticas, estadísticas, de resultados financieros y para establecer comunicación bidireccional con los usuarios, entregando oportunamente la información importante para todas las partes interesadas.

**Ver anexo 1**

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

## 6.4 CUARTO COMPONENTE

### • ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente se enfoca en el 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.S.F, 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.S.F, 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

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🌐 @Piedecuestana\_

📺 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

- Cámaras de seguridad
- Siete puntos de atención al ciudadano con personal calificado.
- Buzón de Sugerencias
- Señalización inclusiva
- Adopción de Protocolos de atención
- Carta de trato digno

**FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN:** Es un compromiso de la empresa, 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.

Realizar 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, la señalización que se adopta en la empresa es inclusiva, con el fin de que los usuarios con discapacidad visual puedan acceder a la atención integral.

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

**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.

**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.

**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.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

**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.

**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.

## GESTIÓN Y ATENCIÓN

**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 PQRSF para recepción de peticiones verbales, quejas y reclamos en la misma entidad. Cuenta con un módulo de Arcosis el cual registra peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones, los cuales llegan por las redes sociales correo electrónico: [servicioalcliente@piedecustanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecustanaesp.gov.co); página web <http://www.piedecustanaesp.gov.co/> a través de los enlaces atención al ciudadano PQRSF; PBX 6542300 ext. 109 servicio al cliente y en la línea celular institucional 3167444528.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 04:30 pm Jornada continua.

LA PIEDECUESTANA SERVICIOS PÚBLICOS, 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.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ [servicioalcliente@piedecustanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecustanaesp.gov.co)



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.

**Ver anexo 1**

## 6.5 QUINTO COMPONENTE

### • TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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.

<b>LEADERS</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISOR</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBADO</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

- **Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:** se enfoca en realizar y mantener actualizado el inventario de activos de información, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de las TICS
- **Criterio Diferencial de Accesibilidad:** se pretende garantizar el espacio adecuado de interacción con los ciudadanos facilitando la accesibilidad de la información a la población con diversos tipos de discapacidad entre ellas la visual y la auditiva.
- **Monitoreo del Acceso a la Información Pública:** Semestralmente realizar el informe que contenga las PQRS, los tiempos de respuesta, las cantidades recibidas de manera que se puedan verificar y publicar de forma oportuna.

**Ver anexo 1**

## 6.6SEXTO COMPONENTE

### • INICIATIVAS ADICIONALES

Se generaron metas para diseñar, implementar y mantener Iniciativas Adicionales que afiancen el compromiso del servidor público en mantenerse y desempeñarse bajo los conceptos de integridad, ética, cultura, autocontrol, conflicto de intereses, innovación, gestión y transferencia del conocimiento

Se pretende incentivar al servidor publico mediante estrategias para la producción de innovación y conocimiento con el fin de proteger el capital intelectual, buenas prácticas y lecciones aprendidas en el interior de la empresa.

**Ver anexo 1**

## 7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, se consolida en la Oficina de Planeación Institucional, es aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - MIPG y adoptado por medio de Resolución o acto administrativo firmado por el Gerente. El

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

seguimiento y control estará a cargo de la Oficina de Control interno de la Empresa.

✓ **CONTROL DISCIPLINARIO POR INCUMPLIMIENTO**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO:** La acción disciplinaria está en cabeza de la Oficina de Control Interno Disciplinario 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 DE LA EMPRESA:** 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.

**8. VEEDURÍAS CIUDADANAS**

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.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 16/01/2023	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 27/01/2023
---	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

