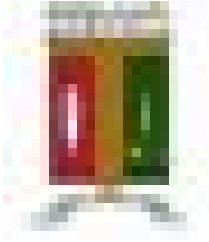


**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO DE  
LA EMPRESA DE SERVICIOS  
PUBLICOS DE TENJO S.A. E.S.P.  
2013-2014**





## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014



### CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| 1. Introducción.....  | 3  |
| 2. Fundamento Legal.....  | 4  |
| 3. Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....                                  | 5  |
| 3.1. Objetivo General.....  | 5  |
| 3.2. Objetivo Especifico .....  | 6  |
| 4. Misión .....   | 7  |
| 5. Visión .....   | 7  |
| 6. Definiciones .....   | 8  |
| 7. Metodología del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.....                                | 12 |
| 8. Componentes del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.....                                | 12 |
| 8.1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción<br>y acciones para su manejo .....   | 12 |
| 8.2. Estrategias Antitramites.....  | 15 |
| 8.3. Estrategia de Rendición de Cuentas- Componentes de la estrategia<br>de rendición de cuentas..... | 16 |
| 8.4. Mecanismos de Atención al Ciudadano.....   | 19 |
| 9. Consolidación seguimiento y control.....   | 20 |



## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**



### **INTRODUCCION**

Puesto que el fenómeno de la corrupción constituye una vulneración de los derechos humanos dado que generalmente entraña una violación del derecho a la igualdad ante la ley, así como también, supone una vulneración de los principios democráticos, conduciendo a la sustitución del interés público por el interés privado de quienes ejercen dichos actos, el Gobierno Nacional, con el fin de mitigar el impacto que tal hecho genera, sancionó la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública”*, de modo tal que en acatamiento a las disposiciones establecidas en la Normativa General, corresponde a cada entidad Territorial del orden Nacional, Departamental y Municipal elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.

Por lo tanto la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo en aras de cumplir la normativa Nacional y por ende fortalecer el trabajo institucional en cada área que hace parte de la empresa, pretende a través del presente documento establecer las pautas para el buena administración de la empresa, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para proceder frente a cada actuación en forma clara, transparente y eficiente, evitando desde cualquier ámbito los focos de corrupción que puedan llegar a presentarse, buscando generar confianza en los suscriptores de la empresa a través la implementación de herramientas más eficientes y efectivas que les permitan ejercer su derecho a controlar la gestión de las directivas de la sociedad.

Por lo anterior, mediante éste documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la prevención de los eventos de corrupción que sepuedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para ejercer sus deberes y derechos, por lo tanto se procederá a exponer las acciones y estrategias a implementar, para brindar a la población las herramientas necesarias para dar seguimiento y cumplimiento a las políticas que contribuyen al logro de los fines esenciales del Estadodadas por la presente Gerencia.



## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**



### **FUNDAMENTO LEGAL**

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 4637 de 2011 (Crea en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.



## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**



- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Acuerdo Municipal 010 de 2012, por el cual se adopta el Plan Municipal de Desarrollo 2012-2015 "Honestidad Cambio y resultados para la Prosperidad"

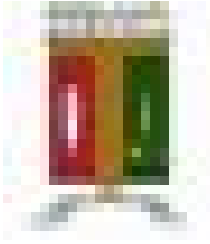
### **OBJETIVOS**

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

##### **OBJETIVO GENERAL**

La actual administración de la empresa está encaminada a mejorar en forma sostenida la calidad de vida de toda la Comunidad Tenjana a través de una gestión honesta, transparente y eficiente de la Gerencia, promoviendo la participación de todos en las decisiones que los afecten, rigiendo el ejercicio de sus actuaciones dentro de los valores de Honestidad, responsabilidad, gestión para resultados de desarrollo, garantizando que los recursos y la función pública estén al servicio de los intereses generales de la comunidad, bajo el postulado de que la Dirección no tolerara la corrupción ni avalara las practicas que evaden la estricta aplicación de la Ley.

Con base en lo anterior el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**, tiene por objetivo brindarle a la comunidad Tenjana CONFIANZA, promoviendo el Ejercicio del Control Ciudadano, la transparencia en las actuaciones de la administración y fortaleciendo las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía.

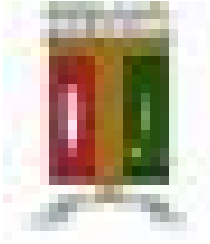


## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**



### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Fortalecer y Promover el acceso a la información de la gestión, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los Servicios Públicos en los diferentes sectores del municipio.
- Diseñar los diferentes tipos de acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación de la gestión de la empresa.
- Aportar a la transformación de condiciones que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.



## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**

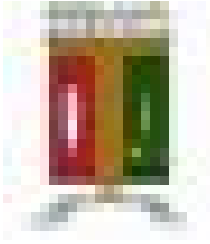


### **MISION**

Con el presente plan se busca identificar y abordar la problemática de la corrupción con el fin de planificar las acciones y programas necesarios, para reducir el impacto que genera en la Población y al interior de la empresa el mal uso del poder público, generando mejores procesos de participación, y promoviendo la transparencia, la moral, la ética y el respeto por patrimonio de la empresa, fortaleciendo cada una de las áreas en cuanto a los valores que rigen este ente territorial tales como; el respeto hacia los derechos de los usuarios; la honestidad en cada una de las actuaciones realizadas; el compromiso con la ciudadanía; y especialmente la constante transparencia en cada acción a realizar.

### **VISION**

La Empresa de Servicios Públicos de Tenjo S.A. E.S.P., se encuentra comprometida con todas las políticas anticorrupción que se pretenden implementar, encaminados a incentivar en sus funcionarios conciencia y compromiso en la realización de todas sus actuaciones, por lo cual se busca que al interior de la empresa, se tengan los índices más bajos de corrupción, a través de personal idóneo y la amplia participación de la comunidad en los procesos que lo involucran.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014



### DEFINICIONES

Para a la orientación de la conducta de los trabajadores de la empresa y por ende la correcta aplicación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, se tomaran las siguientes definiciones, las cuales se encuentran incorporadas al Código de Ética:

**Corrupción:** Se describe como toda aquella acción u omisión del trabajador que lo lleva a desviarse de los deberes formales de su cargo con el objeto de obtener beneficios pecuniarios, políticos o de posición social, así como cualquier utilización en beneficio personal o político de información privilegiada, influencias u oportunidades.

**Principios éticos del Trabajador:** El trabajador de la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo, debe cumplir con los principios éticos establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia los cuales son: buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. El código de Ética de la empresa define los siguientes:

- **Bien común:** Los trabajadores deben asumir un compromiso irrenunciable con el bien común, entendiendo que el trabajador es patrimonio de la





## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014

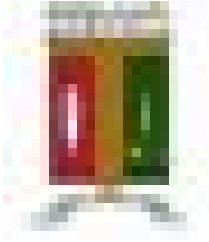


empresa, que solo se justifica y legitima cuando se procura ese bien común por encima de los intereses particulares.

- **Respeto a la dignidad humana:** Los trabajadores de la empresa, manifestaran en todas sus acciones el respeto a la dignidad humana expresado en el cuidadoso tratamiento que se debe tener por las personas a fin de no destruir ni perturbar su consideración como individuo.
- **Probidad:** Los trabajadores deben actuar con rectitud, integridad, honestidad, decencia, seriedad, moralidad y ecuanimidad, tanto en la ejecución de las funciones como en el uso de los recursos de la organización, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por terceros.
- **Buena fe:** La buena fe incorpora el valor ético de la confianza, del respeto por el otro y de credibilidad para que las libertades de ambos se den en sentido de lo humano como posibilidad de restaurar lo administrativo como el espacio de interacción social y no de conflicto.

**Valores que orientan el comportamiento de la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo:** los valores representan el catalogo axiológico a partir del cual se deriva el sentido y la finalidad de las demás normas de la entidad, sobre ellos se constituye el fundamento y finalidad de la organización y el conjunto de valores básicos, guiaran la conducta y las actividades de los trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo hacia el logro de su misión y objetivos institucionales. Los valores que orientan el comportamiento en la empresa son:

- **Lealtad:** Los trabajadores de la empresa deben orientar las actividades al sentido de pertenencia que se ha de tener con la organización, buscando con su actuación el cumplimiento de los fines y objetivos de la misma.
- **Justicia:** Los trabajadores de la empresa deben ceñir sus actos a la estricta observancia de la ley, impulsando una cultura de procuración efectiva de justicia y de respeto al estado de derecho, teniendo permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno

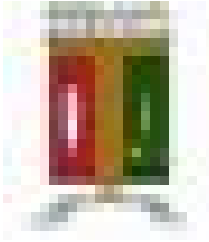


## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014



lo que es debido, tanto en sus relaciones con el Estado, como con el público, sus superiores y subordinados.

- **Honestidad:** Es el valor que mueve al hombre a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, a proceder de acuerdo con las reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios.
- **Respeto:** Es el valor fundamental para la convivencia social, respetar es estimar y considerar los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.
- **Compromiso:** Deber del trabajador de participar activamente para el logro de la misión institucional de manera constante y responsable, entregando lo mejor de sí mismo.
- **Igualdad:** Los trabajadores de la empresa deben actuar siempre en forma imparcial, sin conceder preferencias a privilegios indebidos a persona alguna, teniendo como parámetro la justicia sin tratar con discriminación en las decisiones, en el juzgamiento o en la prestación del servicio a cargo de la organización a la comunidad, cualquiera que sea su situación económica, étnica, religiosa, política o de cualquier naturaleza.
- **Honradez:** Los trabajadores de la empresa no deben usar el cargo para ganancia personal ni aceptar prestación o compensación de ninguna persona u organización que lo pueda llevar a actuar con falta de ética en sus responsabilidades y obligaciones.
- **Transparencia:** Es el cumplimiento del que hacer como trabajador de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la entidad y la sociedad.
- **Idoneidad:** Entendida como la aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso, ejercicio, permanencia y retiro de la función pública.



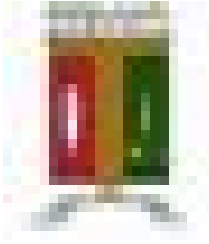
## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**



- **Responsabilidad:** Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral por cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo.

### **Pautas Éticas que rigen el Presente Plan:**

- ✓ Ejercer un efectivo y visible liderazgo ético dentro y fuera de la empresa, promoviendo una nueva cultura del manejo de lo público desde los principios éticos.
- ✓ Evaluar permanente y públicamente el nivel de cumplimiento y de los principios éticos asumidos.
- ✓ Establecer canales de comunicación abierta, oportuna y adecuada entre todas las instancias de la empresa.
- ✓ Manejar en forma eficiente los recursos, priorizando las necesidades de la comunidad para realizar con calidad las metas y objetivos de la empresa.
- ✓ Establecer estrategias de atención excelente, pronta y efectiva a las necesidades de la población.
- ✓ Establecer mecanismos claros y legítimos de participación de los ciudadanos y de las organizaciones de la sociedad civil, para el control de la gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa.
- ✓ Evitar el abuso o ejercicio indebido de facultades y atribuciones.
- ✓ Abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión, deficiencia o afectación grave de los bienes y servicios públicos.
- ✓ Asumir una actitud de respeto y servicio en la atención a la ciudadanía, como característica que lo identifique y enorgullezca de trabajador de la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo, buscando contribuir al bien común.



## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**



### **METODOLOGIA**

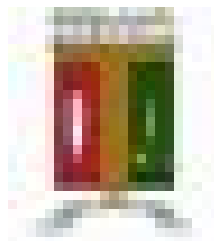
#### **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

De conformidad con la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 73 se estableció: “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Municipal de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia”.

En cumplimiento de lo anterior, para el presente documento se tomara la metodología diseñada por la Secretaria de Transparencia el cual contendrá los siguientes aspectos: I) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos; II) las medidas antitrámites; III) rendición de cuentas y; IV) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### **COMPONENTES DEL PLAN**

- I) **METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO**



## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**



En cumplimiento de los lineamientos dados en la Constitución Política de 1991 la cual incorporó el concepto del Control Interno como un instrumento orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública, la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo ha venido adelantando acciones con el fin de continuar con el proceso de implementación del Modelo Estándar de control interno MECI, en el cual se definen los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las áreas de la empresa; donde se identifiquen los riesgos asociados en cada proceso, así como sus causas y defina la clasificación de los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

Lo anterior debe ir en consonancia con la metodología definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como también las estipulaciones dadas en la Ley 87 de 1993 por la cual establece normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado, y las demás normas referentes a la implementación de este modelo.

Sin embargo en aras de establecer los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, mientras se continúa con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, se procederá a elaborar, en escrito separado, el mapa de riesgos de posibles casos de corrupción que se pueden presentar al interior de la empresa para luego realizar su respectivo análisis buscando determinar el grado en el cual se puede materializar alguno de los eventos descritos.

Para su elaboración se utilizó la metodología implementada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con la cual se procedió a elaborar el Mapa de Riesgos Institucional, el cual está integrado por los siguientes componentes:

- ✓ Contexto Estratégico: Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la empresa que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.
- ✓ Identificación del Riesgo: Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la empresa, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.



## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**



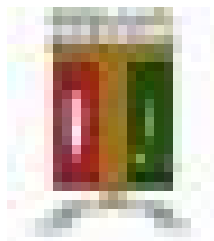
- ✓ Valoración del riesgo: Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.
- ✓ Implementación de políticas para la administración del riesgo: Estableciendo las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo.
- ✓ Publicación constante a través de los medios de comunicación del municipio de todos los planes, programas y proyectos, así como del seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.

Adicionalmente para la elaboración del presente mapa se tomaran los componentes dados por la Resolución Municipal 312 de 2008, por la cual se adoptó la carta de principios, valores y compromisos éticos de la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo, el cual tiene como propósito orientar la gestión de todos trabajadores con los que cuenta la empresa, frente a los principios, valores y directrices institucionales, que regulan las relaciones labores entre los trabajadores y de estos con la comunidad en general, para el logro de la misión, visión y el desarrollo integral de la empresa a través del proceso administrativo, en aras de garantizar el bienestar de los usuarios de la empresa.

Al Código de Ética se incorporaron los principios y valores de los trabajadores de la empresa, los cuales también rigen para el presente, planquedando estipulados así:

### **PRINCIPIOS**

- Bien Común
- Respeto a la dignidad humana
- Probidad
- Buena Fe



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014



### VALORES

- Justicia
- Lealtad
- Liderazgo
- Libertad
- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Igualdad
- Honradez
- Transparencia
- Solidaridad
- Efectividad
- Idoneidad
- Responsabilidad Tolerancia

*(Se anexa escrito separado con el Mapa de riesgos de corrupción)*

## II) ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

De conformidad con la Ley 962 de 2005 uno de los objetivos principales de ésta empresa es facilitar las relaciones de los particulares con la organización, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ésta entidad territorial para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, se desarrollen de conformidad con la Constitución Nacional y los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites y servicios.

En virtud de lo anterior se procederá a enunciar las estrategias diseñadas para simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites que se efectúan al interior de la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo, tendientes a reducir, tiempo, costos y pasos en su realización.

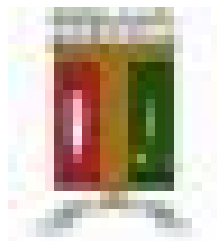
### **PRIMERA ESTRATEGIA:**

Una vez identificados los tramites que se adelantan ante cada una de las áreas de la Empresa, se procederá a revisar los procesos que se tienen establecidos para iniciar cada actuación, para lo cual se diagnosticaran los aspectos innecesarios y se optara por estipular solo aquellos que la Ley determina como obligatorios para cada proceso.

### **SEGUNDA ESTRATEGIA:**

Se dará aplicación a lo reglamentado en el artículo 40 del Decreto 019 de 2012, el cual establece: **“INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD**. Sin perjuicio de las exigencias

Página 15 de 20



## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**



generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal. El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación”.

Con lo anterior se procederá a elegir los trámites de mayor impacto para la entidad y por ende para la población, con el fin de determinar cuáles son los más requeridos y cuales necesitan intervención por parte de la empresa con el fin de racionalizarlos y hacer más fácil y sencilla su realización para la comunidad en general.

### **TERCERA ESTRATEGIA:**

Fomentar en el personal que trabaja al servicio de la comunidad respeto y trato digno en cada una de las actuaciones que se inicien ante la empresa, de modo tal que el solicitante sienta confianza y la debida atención de los funcionarios al momento de requerir la realización de cualquier procedimiento administrativo.

### **CUARTA ESTRATEGIA:**

Para la simplificación de los procedimientos internos, con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECl, la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

### **QUINTA ESTRATEGIA:**

Se mantendrá actualizado el correo [emsertenjo@tenjo-cundinamarca.gov.co](mailto:emsertenjo@tenjo-cundinamarca.gov.co), en donde se establezcan los requisitos esenciales de todos los procedimientos y tramites que se efectúen en cada una de las áreas de la empresa, y en general toda la información relacionada con los planes y programas de la Empresa.

### **SEXTA ESTRATEGIA:**

Una vez realizada la identificación y diagnóstico de los trámites que se efectúan dentro de la empresa, se procederá a evaluar aquellos que pueden ser realizados





## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014



vía internet a través de la empresa, lo cual limitara de cierta forma la necesidad de que los suscriptores deban acceder constantemente a las instalaciones de la empresa a realizar los trámites correspondientes, o que por lo menos acudan a radicar sus solicitudes con la documentación completa, dado que la información sobre los requerimientos exigidos se encontrara en la página de la empresa.

### III) ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

A través de la estrategia de rendición de cuentas, la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo, pretende explicar constantemente a la comunidad Tenjana las acciones adelantadas por la empresa, por ende también acepta consecuentemente la responsabilidad ante el incumplimiento de las mismas, puesto que se trata de abrir un espacio de información al escrutinio público para que aquellos interesados puedan revisarla, analizarla y en determinado caso utilizarla como mecanismo de control sobre el actuar de los miembros del sector público.

Por lo tanto en cumplimiento del artículo 78 del Estatuto Anticorrupción y por ende en aras de mejorar la transparencia del sector público y fortalecer la generación de información, los controles sobre el desempeño y la gestión de ésta entidad Territorial, la responsabilidad de las autoridades públicas por la gestión realizada ante los ciudadanos y la petición de cuentas en ejercicio del control social, a continuación se plasmaran las estrategias tendientes a rendir cuentas de forma permanente a la ciudadanía.

### COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

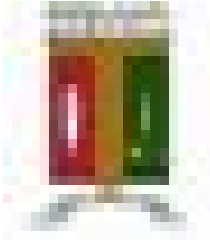
#### INFORMACIÓN

Para dar a conocer a la comunidad la gestión y resultados de la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo, se elaboraran boletines informativos relacionados con las actividades adelantadas por la empresa en el mejoramiento de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con el objeto de dar a conocer a toda la comunidad indicadores de resultados y por ende generar una mayor participación ciudadana.

Igualmente a través del canal de Televisión Local, realizaran mensualmente entrevistas a la dirección de la empresa, con el fin de rendir informe general a la comunidad de Tenjo de las acciones adelantadas por la empresa.

**Carrera 3ª N° 3-67 Teléfonos 8645164  
emsertenjo@tenjo-cundinamarca.gov.co**

*Página 17 de 20*



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014



### DIALOGO

De conformidad con el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, cuando la empresa lo considere conveniente y oportuno, convocara a audiencias públicas de rendición de cuentas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo del empresa, para lo cual previamente se establecerán las estrategias de comunicación que permitan movilizar la participación de la población en este proceso.

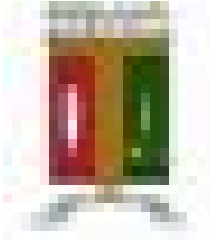
Anualmente se tiene previsto realizar dos audiencias públicas de rendición de cuentas, para lo cual con anterioridad a su fecha de realización se hará el correspondiente estudio tendiente a identificar los temas de interés de la comunidad, convocatoria que se realizara por lo menos con 30 días de anterioridad a través de todos los medios informativos de los cuales disponga el Municipio.

Se conformara un grupo interno de apoyo que se encargue de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas, para lo cual cada área debe aportar a la organización y ejecución de la rendición de cuentas de acuerdo con sus funciones y responsabilidades.

Se elaboraran informes de rendición de cuentas donde se recoja la información consolidada de las acciones e inversiones que la empresa de servicios públicos de Tenjo ha ejecutado en el correspondiente periodo, en cumplimiento al plan de desarrollo.

Con el fin de reforzar la conducta de los trabajadores de la empresa hacia una cultura de rendición de cuentas se efectuaran capacitaciones con el fin de que estos procesos se ejecuten de forma planeada, preparada y revisada permanentemente.

A modo de incentivo se otorgara reconocimiento a los trabajadores que cumplan con las metas fijadas y plasmen su ejecución en los procesos de rendición de cuentas.



## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**



### **INCENTIVOS O SANCIONES**

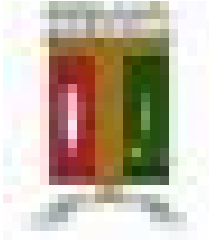
#### **IV) MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO**

De conformidad con los artículos 2, 123, 209 y 270 de la Constitución Política se señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Por lo tanto en virtud del artículo 3° del Decreto 2623 de 2009 y en observancia del documento CONPES 3649 de 2010, se dará atención a los lineamientos dados por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano en cuanto a las políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos y herramientas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la empresa.

En acatamiento de los anteriores postulados, La Empresa de Servicios Públicos de Tenjo dispondrá de los siguientes mecanismos de atención al ciudadano:

- Atender, asesorar y proveer información veraz y oportuna a la población, respecto de los procedimientos que se llevan a cabo en cada una de las áreas de la empresa, de forma presencial, virtual y vía telefónica, fomentando relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional centrada en la comunidad.



## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013-2014**



- Para la atención de la población diversamente hábil, entendida como aquella que presenta algún tipo de discapacidad física, sensorial, o cognitiva, se dispondrán espacios de atención especiales con el fin de que puedan ser atendidos de forma pronta y oportuna.
- En la oficina de Emser Tenjo, se encuentra la persona encargada de recibir las peticiones, Quejas y reclamos, quien diligenciará el formato establecido, para posteriormente trasladar al área correspondiente y dar respuesta dentro de los términos legales.
- A la entrada de la empresa se encuentra ubicada una Ventanilla de PQR, donde se radica toda la documentación dirigida a la empresa, allí se lleva a cabo un registro ordenado de las solicitudes allegadas.
- El Horario de atención al público fijado para la Empresa de Servicios Públicos de Tenjo, es de 7:00 A.M a 5:00 PM, en jornada continua de lunes a viernes, lo anterior con el fin de garantizar a la comunidad la continuidad y buena prestación del servicio, dentro de éste horario el ciudadano podrá acudir a la empresa a solicitar la información requerida, donde siempre habrá un funcionario capacitado que atienda sus preguntas y solicitudes.

Finalmente el objetivo principal de los mecanismos de atención al ciudadano se centra en el afianzamiento de la cultura de Servicio que prestan los funcionarios de Emser Tenjo, la apropiación por parte del nivel directivo y demás trabajadores, principios y valores de ésta entidad, para lo cual se requiere contar con una estrategia de constante capacitación, orientación y sensibilización al servidor público en materia de servicio al ciudadano.

### **CONSOLIDACION SEGUIMIENTO Y CONTROL**

De conformidad con las estipulaciones dadas por la normatividad, la verificación de la elaboración, su viabilización, y el seguimiento y control a las acciones contempladas en la presente herramienta, corresponderán a la Oficina de Control interno y al Revisor Fiscal de la empresa.