



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMSERFUSA E.S.P.
2024

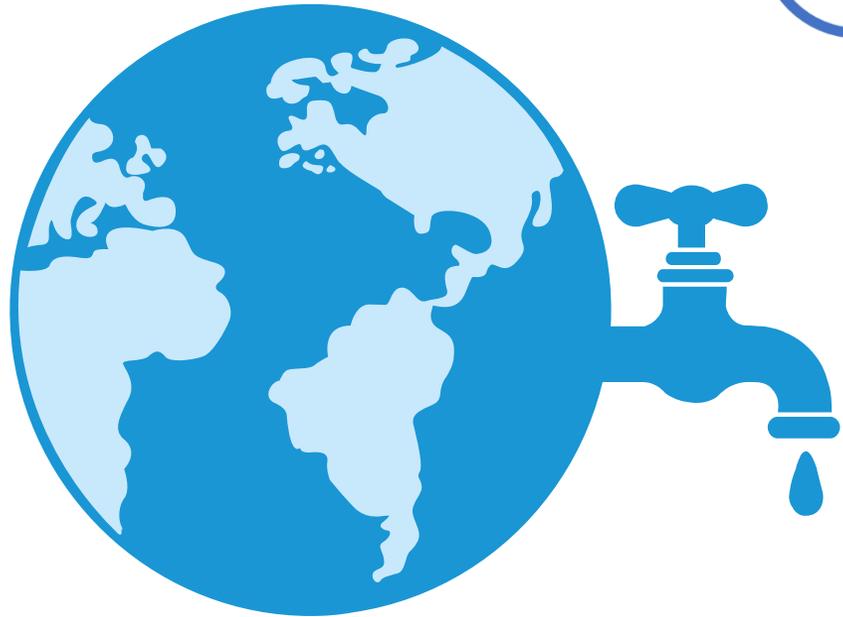


Línea de Atención
PQR **8679877** Ext **824**
www.emserfusa.com.co

Síguenos e infórmate
en nuestras **redes sociales:**



CONTENIDO



01

CAPITULO I. GENERALIDADES

02

CAPITULO II. MARCO LEGAL Y TEORICO

03

CAPITULO III. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



CAPITULO I. GENERALIDADES

INTRODUCCION

En la actualidad la lucha contra la corrupción es uno de los desafíos de mayor importancia que enfrentan las diferentes instituciones del estado, ya que esta se constituye como un grave problema social, político, legal, económico y ético que afecta la legitimidad institucional, el crecimiento económico y disminuye la capacidad para atender las obligaciones a cargo las diferentes entidades, por la desconfianza y la desmoralización que esta conducta genera frente a los ciudadanos. El gran reto se debe enfrentar a través de mecanismos que propendan por la construcción de una sociedad más justa, eficaz, eficiente y ética, donde exista bienestar y confianza recíproca.

De acuerdo a lo anterior y con el objetivo de fortalecer el trabajo institucional de nuestra Entidad, además conscientes de los fines esenciales del Estado, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGÁ EMSERFUSA E. S. P, ha desarrollado el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.



El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como la estrategia que la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGÁ EMSERFUSA E.S.P,

ha definido para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano, se enfoca en la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y en el establecimiento de mecanismos de control (autocontrol, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera estén vinculados con la organización, ya sea a nivel interno o externo.

A través de este programa de lucha contra la corrupción, se pretende implementar 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. Se presentan acciones y estrategias tendientes a implementar la cultura de la TRANSPARENCIA, basados en las capacidades y conocimientos del talento humano con el que cuenta la entidad y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.



De igual manera, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se integra a las directrices y lineamientos del Sistema de Gestión Integrado SGI el cual da cumplimiento a lo establecido por la normatividad aplicable al sector de servicios públicos, la Norma Técnica ISO 9001:2015, la Normas en materia de Control Interno, el Código de Integridad y las directrices internas como empresa prestadora de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Fusagasugá.

De Acuerdo a lo anterior la Gerencia, el Grupo Directivo, el Personal Administrativo, Técnico y Operativo de EMSERFUSA E.S.P, a través del presente documento reiteran su compromiso de luchar contra la corrupción, y a su vez invitan a los colaboradores a unirse a esta causa, teniendo como referente los principios y valores éticos, la Responsabilidad Social Empresarial, la retroalimentación con el cliente interno (Junta Directiva, empleados públicos, trabajadores Oficiales, personal en misión, contratistas OPS, Organización Sindical), cliente externo (suscriptores, usuarios, proveedores y contratistas) y partes interesadas (Veedurías, comités de desarrollo y control Social, entidades de control y vigilancia).



OBJETIVO GENERAL

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P., de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo para prevenir y controlar situaciones de riesgo de corrupción en los procesos de Direccionamiento Estratégico, Procesos, Procesos de Apoyo y los Procesos de Evaluación, Seguimiento y Mejora.

Objetivos Específicos

Determinar y desarrollar las actividades para dirigir y controlar a la entidad frente a situaciones de riesgo de corrupción con el propósito de que estos sean administrados a través de la Política de Administración del Riesgo de tal forma que se evite o se reduzca su probabilidad de ocurrencia y materialización.

Implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites para generar una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas de la empresa.

Establecer y normalizar las Actividades de Rendición de Cuentas para informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de Emserfusa a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.



Línea de Atención
PQR **8679877** Ext **824**
www.emserfusa.com.co

Síguenos e infórmate
en nuestras **redes sociales:**





Objetivos Específicos

Identificar e implementar oportunidades para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de Emserfusa, para mejorar la satisfacción de los suscriptores, usuarios y partes interesadas, teniendo como marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC).

Definir e implementar estrategias generales para fortalecer las medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, para promover el seguimiento a la gestión institucional y fortalecer la confianza de los suscriptores, usuarios y partes interesadas.

Definir e implementar otras Iniciativas adicionales para fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano



Línea de Atención
PQR **8679877** Ext **824**
www.emserfusa.com.co

Síguenos e infórmate
en nuestras **redes sociales:**



ALCANCE



El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica y se le deberá dar estricto cumplimiento por parte de la Honorable Junta Directiva, el personal Directivo, Administrativo, Técnico, Operativo, en misión y demás colaboradores de los procesos de Direccionamiento Estratégico, Procesos Misionales (Plantas de Tratamiento, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Comercial), Procesos de Apoyo (Administrativa, Financiera, Jurídica, Informática y Promoción y Divulgación), Proceso de Evaluación, Seguimiento y Mejora (Oficinas de Control Interno y Control Disciplinario Interno), identificados en el Mapa de Procesos de la entidad.





CAPITULO II. MARCO LEGAL Y TEÓRICO

2.1. MARCO LEGAL



Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

Ley 1314 de 2009: Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

Resolución 414 de 2014: Marco normativo para las empresas de Grupo II con el cual se inicia la transición del marco de contabilidad pública anterior, a las normas internacionales de contabilidad

Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.



Línea de Atención
PQR **8679877** Ext **824**
www.emserfusa.com.co

Síguenos e infórmate
en nuestras **redes sociales:**





Decreto 1499 de 2014: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y lo articula con el Sistema de Contró Interno, siendo MIPG el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación.

Decreto 612 de 2018: Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto-Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

Decreto 2170 de 2002: Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 0019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Resolución 193 de 2018: Por la cual se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P

Resolución 301 de 2018: Por la cual se integran los comités de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá y se establece el reglamento de funcionamiento del comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P

Resolución No 577 de 2008: por medio de la cual se reglamenta la Política de Administración del Riesgo de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P.



Línea de Atención
PQR **8679877** Ext **824**
www.emserfusa.com.co

Síguenos e infórmate
en nuestras **redes sociales:**



2.2. MARCO TEORICO



La corrupción es un mal que destruye y lesiona la gobernabilidad, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo. El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta a las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.

Objetivos de la Ley Anticorrupción:

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
- Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.





Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos:

- El mal uso del poder.
- Un poder encomendado, es decir, puede estar en el sector público o privado, y
- Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos.

De manera similar, para Transparencia por Colombia la corrupción se define como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio para interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.”

Corrupción es la acción y efecto de corromper (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar). El concepto, de acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (RAE), se utiliza para nombrar al vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales.

En otro sentido, la corrupción es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para el tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude son algunas de las prácticas de corrupción, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar una licitación o pagar una dádiva o coima para evitar la clausura de un establecimiento.

A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal. Un policía resulta corrupto si recibe dinero de un hombre para que le permita robar en una casa sin intromisión policial. En este caso, se juntan dos delitos: el acto de corrupción y el robo.

2.3 MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

Peculado: "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

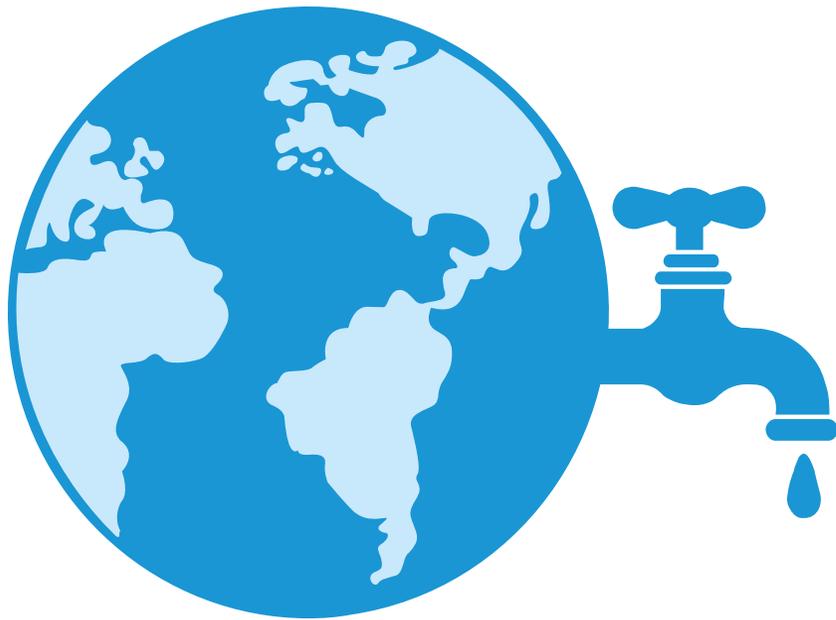
Cohecho: Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

Concusión: En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado; algunas legislaciones distinguen entre **cohecho simple** (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y **cohecho calificado** (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de **cohecho pasivo**.

Soborno es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona. El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

El cohecho también puede aparecer entre particulares, como cuando el gerente de una compañía soborna a un empleado de una empresa competidora para que le revele secretos de ésta. Cabe destacar que el cohecho es un delito y está penado por la ley, pero además implica una falta ética.

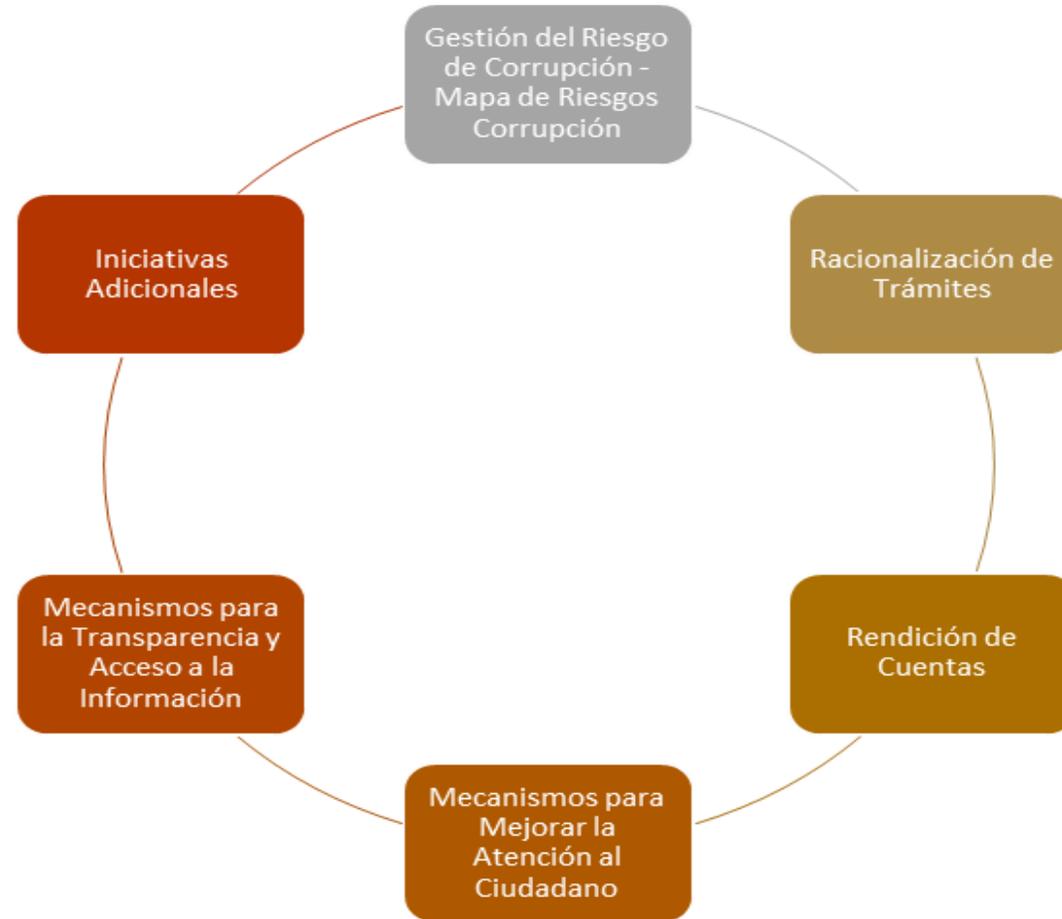
Más allá de que el soborno implique un delito, el hecho de corromper a alguien para obtener un beneficio personal supone una falta ética que, en este sentido, debería ser evitada sin necesidad del castigo legal.





CAPITULO III.
COMPONENTES DEL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



3.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN.



La Política de Administración de Riesgos es un propósito del Grupo Directivo de Emserfusa E.S.P y está alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas para cumplir con su misión, alcanzar la visión y objetivos institucionales, y hacer frente a los riesgos de corrupción identificados.

Emserfusa E.S.P cuenta con Manuales, procedimientos y metodologías para este efecto, las cuales incluyen para el riesgo, su identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión. Todas estas actividades pertenecen al Sistema de Gestión, asegurando de esta manera, la mejora continua de este componente.

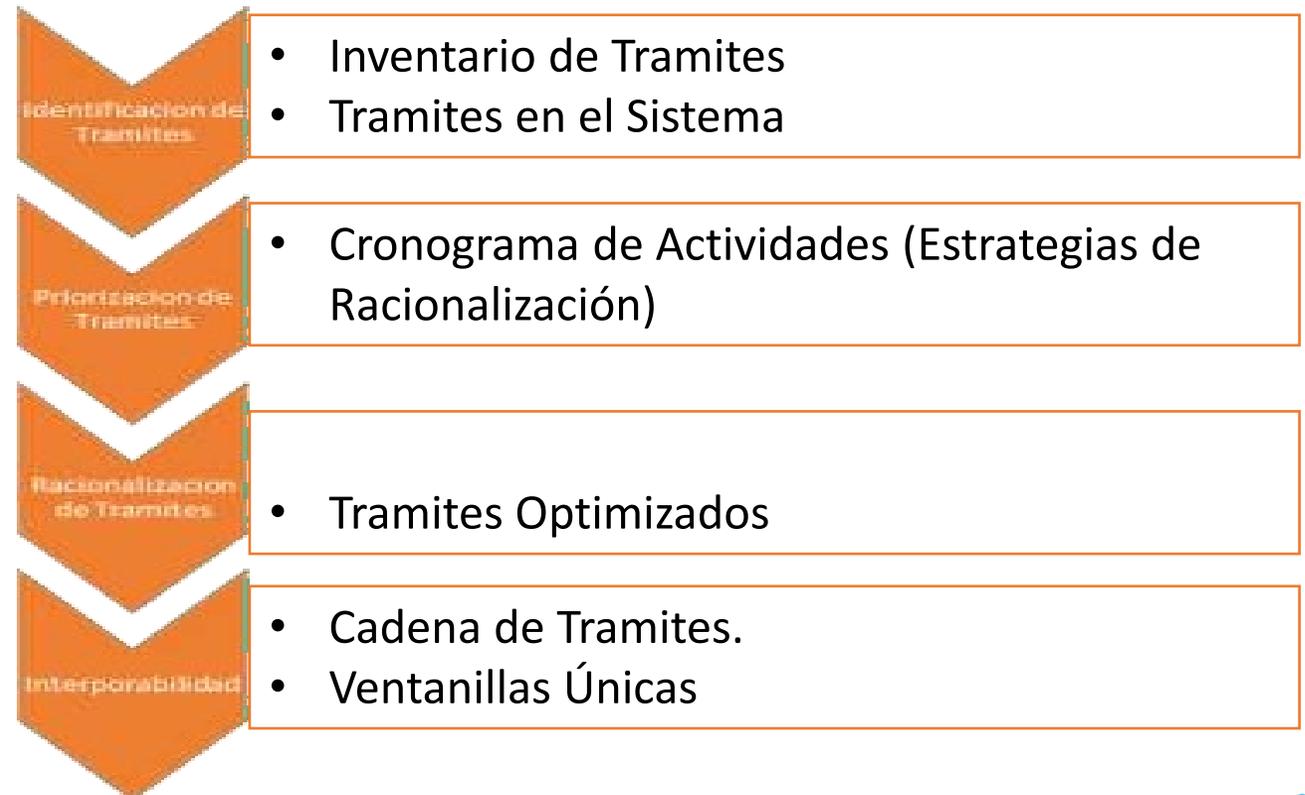


3.2 RACIONALIZACION DE TRAMITES

Emserfusa E.S.P busca permanentemente facilitar a sus suscriptores, usuarios y partes interesadas el acceso a los trámites y servicios que ofrece y dentro de sus políticas de operación busca implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Estas mejoras están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

Las fases de la política de racionalización de trámites establecida para lograr este objetivo son:



Es así que, en la política de racionalización de trámites, Emserfusa ha desarrollado actividades tales como:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.
- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.



Línea de Atención
PQR **8679877** Ext **824**
www.emserfusa.com.co

Síguenos e infórmate
en nuestras **redes sociales:**



3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Según el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015”, la rendición de cuentas es “un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”.

Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.

No debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.

Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.



La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, creó el instructivo de Audiencias Públicas (PYD-I-01), en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 489 de 1998, en este documento se establecen las actividades que permitirán a EMSERFUSA E.S.P, rendir cuentas con relación a la gestión, la situación administrativa, financiera, técnica y operativa así como la información relacionada con los planes programas y proyectos que se van a adelantar o que se encuentran en desarrollo para garantizar el acceso a los servicios, la calidad y la continuidad a los Fusagasugueños.

En este documento se estableció que esta actividad se deberá llevar a cabo como mínimo dos veces al año con base en los siguientes pasos:

- Alistamiento institucional.
- Identificación de Interlocutores
- Divulgación y Capacitación
- Organización Logística
- Invitados a la audiencia,
- Suministros,
- Convocatoria
- Inscripción y radicación de propuestas
- Análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluaciones recibidas,
- Realización de la audiencia
- Respuestas a las preguntas o propuestas radicadas,
- Informe de seguimiento de la audiencia pública para la rendición de cuentas.



Línea de Atención
PQR **8679877** Ext **824**
www.emserfusa.com.co

Síguenos e infórmate
en nuestras **redes sociales:**



3.3.1 INFORMACIÓN

La participación ciudadana constituye una base muy importante para la lucha contra la corrupción, a través de este mecanismo se puede seguir de cerca y vigilar el comportamiento de la gestión y la administración las entidades del estado en el cumplimiento de la misión para la cual fueron creadas.

Las exigencias de la ciudadanía en uso de sus legítimos derechos, de un mejor cumplimiento por parte de las entidades públicas que generan bienes y servicios y que inciden en el mejoramiento de su calidad de vida, deben verse en una efectiva rendición de cuentas de parte de los gobernantes que disminuyan o eviten la corrupción y el fraude y brinden a los ciudadanos mayor confianza a través de la Transparencia Institucional.

De acuerdo con lo anterior EMSERFUSA E. S. P, para la divulgación de la información para la Audiencia Pública conformo un grupo de apoyo que será el encargado de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo estará conformado por los jefes de las Oficinas y Divisiones que respaldarán la consolidación de la información. El jefe de la Oficina de Planeación e Informática será el encargado de coordinar todo el proceso, una vez elaborado el informe se publicará en la Página Web de la entidad de tal manera que se garantice el acceso a la información a las organizaciones de la sociedad civil (asociaciones o comités de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, universidades, medios de comunicación, asociaciones de profesionales, entre otros) beneficiarias de los servicios que presta la Entidad.



Línea de Atención
PQR **8679877** Ext **824**
www.emserfusa.com.co

Síguenos e infórmate
en nuestras **redes sociales:**



3.3.2 DIALOGO

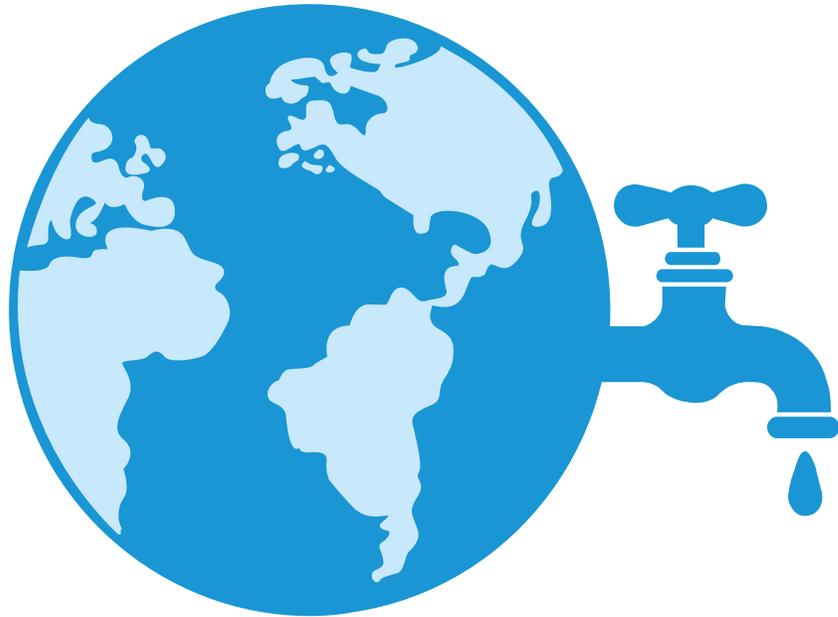
EMSERFUSA E. S. P, para fomentar el dialogo en el desarrollo de la audiencia creo el Formato de Inscripción de Propuestas (PYD-F-12), a través del cual los interesados podrán manifestar sus inquietudes preguntas y/o propuestas para las cuales les serán asignados los espacios respectivos dentro de la audiencia, esto en consideración a la representatividad de las organizaciones sociales.

La entidad deberá dar respuesta a las organizaciones el día de la Audiencia Pública, no obstante lo anterior durante el desarrollo de la audiencia la ciudadanía en general tendrá la oportunidad de intervenir sin necesidad de radicar previamente sus observaciones, preguntas y/o propuestas. Para ello se fijará un tiempo de intervenciones por parte del moderador de la audiencia pública.

En el Cierre y evaluación de la audiencia se presentarán las conclusiones y se distribuirá entre los participantes la encuesta para la evaluación de la audiencia pública (PYD-F-13), con el propósito de conocer los aspectos a mejorar y la opinión de los participantes respecto de la organización de la audiencia, la información divulgada, la importancia de llevar a cabo esta actividad y las sugerencias para el mejoramiento continuo de este proceso y de la entidad.

Con el propósito de retroalimentar esta información con los asistentes, la comunidad en general y las partes interesadas se realizará un Informe de seguimiento de la audiencia pública para la rendición de cuentas que se publicará en la Página Web de la entidad, en el link <http://www.emserfusa.com.co/publicaciones/453/rendicion-de-cuentas/>.

3.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

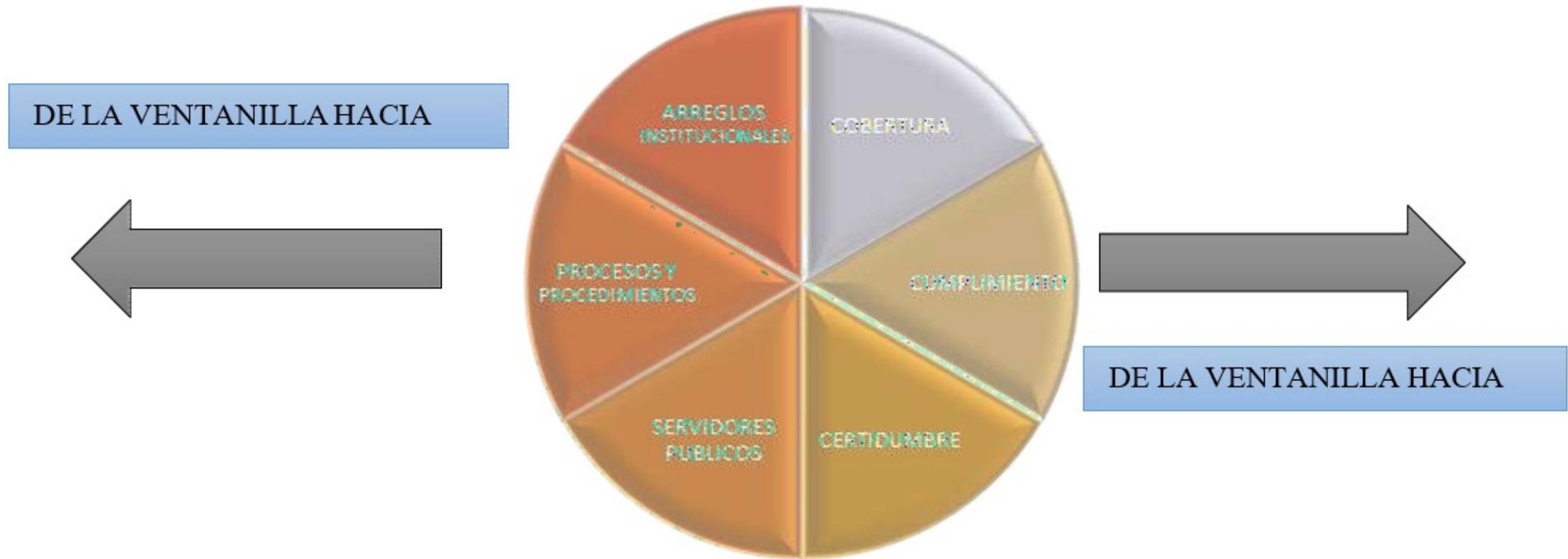


Al implementar este componente Emserfusa E.S.P busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de nuestra entidad. Para ello se basa en el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que se configura como una labor integral para lograr:

- ✓ Total, articulación al interior de las entidades;
- ✓ Compromiso expreso de la Alta Dirección;
- ✓ Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.



El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano tiene la siguiente estructura:

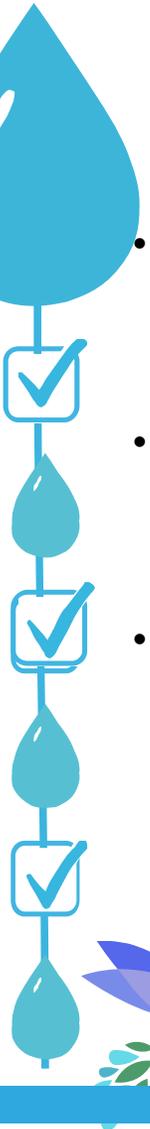


Por otra parte, algunas de las acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se han agrupado en frentes de trabajo o subcomponentes, así:



3.4.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico, con acciones como:

- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.



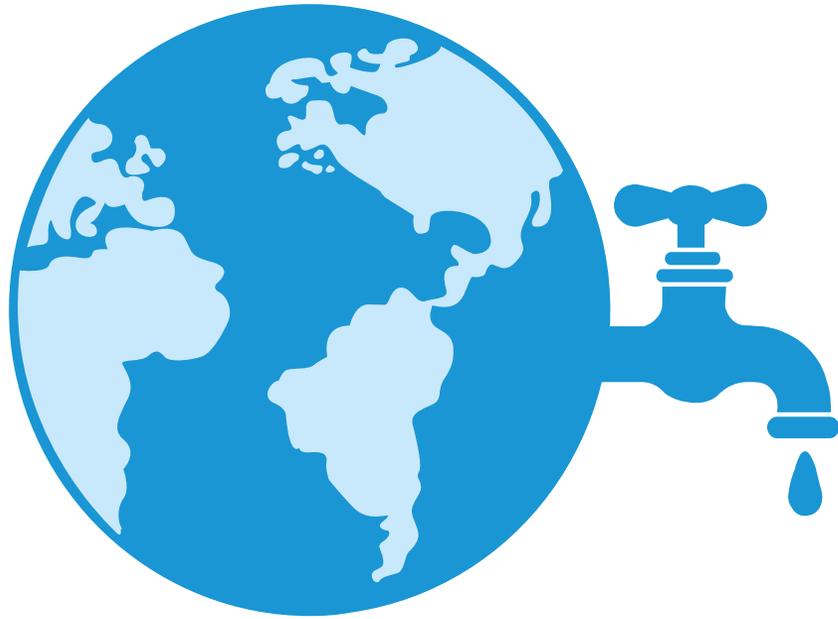
3.4.2 Fortalecimiento de los canales de atención, desarrollando actividades como:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la Entidad.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.
- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.



3.4.3 Talento Humano:

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son nuestros servidores quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. EMSERFUSA a través de su Sistema de Gestión ha desarrollado una fuerte Estrategia a través de la primera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión, que apunta a que todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos.



3.4.4 Normativo y procedimental, desarrollando actividades como:

- ✓ Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- ✓ Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- ✓ Elaborar periódicamente informes de PQR's para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- ✓ Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- ✓ Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- ✓ Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- ✓ Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.
- ✓ Construir e implementar una política de protección de datos personales.
- ✓ Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.
- ✓ Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.
- ✓ Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.



3.4.5 Relacionamiento con el ciudadano, desarrollando actividades como:

- ✓ Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- ✓ Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

Emserfusa E.S.P evalúa estado actual en materia de transparencia y acceso a la información, con revisiones integrales utilizando diferentes fuentes de información. Se identifica el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.

Emserfusa E.S.P también hace uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos, identificando así de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.



La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, con el propósito de garantizar la atención al ciudadano cuenta con los siguientes mecanismos:

- ✓ Dentro del sistema de Gestión Integrado de la entidad se establecieron los procesos, procedimientos e instructivos que detallan cada una de las actividades necesarias para llevar a cabo la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y demás servicios especiales, en estos documentos se incluyen y soportan legalmente los trámites y servicios necesarios para acceder a los mismos, así como su desvinculación.
- ✓ Manual de Procedimiento para la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, Adscrito a la División Comercial (COM-MA-01).

Emserfusa E.S.P ha establecido el Manual de procedimiento para el área de Peticiones, Quejas y Recursos, adscrita a la División Comercial (COM-MA-01), el cual tiene como objeto orientar a sus funcionarios en el manejo y tramite adecuado de las Peticiones, Quejas y Recursos, constituyéndose en una actividad ordenada que garantiza la respuesta en los términos establecidos en la Constitución y la Ley sobre el derecho de petición.

Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio. De cualquier forma, la empresa dispondrá de los formatos para su presentación. Se exceptúa los documentos de acceso restringido a los que se refiere el reglamento interno (Resolución No. 521 de 2006 en su artículo vigésimo segundo y numeral 2.2.6 de este manual).



Línea de Atención
PQR **8679877** Ext **824**
www.emserfusa.com.co

Síguenos e infórmate
en nuestras **redes sociales:**



- ✓ Para la recepción de P. Q. R. s, la empresa dispone de mecanismos adicionales como vía fax en el número 8679877, correo electrónico institucional emserfusa@emserfusa.com.co, o Página Web www.emserfusa.com.co, los documentos enviados por estos medios se tienen como presentados en la misma fecha que son recibidos por la entidad sin importar la hora del día en que ello ocurra.
- ✓ Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico. En los casos de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica en todo caso deben allegarse los documentos físicos que soporten el derecho que se reclama según lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 962 de 2005.
- ✓ EMSERFUSA E. S. P, cuenta con el Instructivo de Enfoque de Satisfacción del Usuario (COM-I-04) el cual establece los siguiente:

Para la atención y satisfacción del usuario se tiene en cuenta y se deben cumplir los siguientes parámetros:

- ✓ El suscriptor o usuario debe ser atendido por parte de los funcionarios de forma amable, cortés y en un tono de voz moderado, además de forma respetuosa. En todo momento se deberán utilizar frases y explicaciones claras en todos los casos para explicarle al usuario los procesos, procedimientos y la normatividad vigente que aplica para cada caso, aplicando los principios básicos de eficacia, eficiencia y efectividad garantizando la satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Se deberá respetar el orden de llegada para atención en las ventanillas y Oficinas de la empresa. En el caso de las Oficinas y Divisiones que tienen horario de atención al usuario deberán diligenciar el formato COM-F-19 “Registro de atención al cliente”.



Línea de Atención
PQR **8679877** Ext **824**
www.emserfusa.com.co

Síguenos e infórmate
en nuestras **redes sociales:**



- ✓ Se deberá priorizar la atención a madres embarazadas, madres con niños en brazos, ancianos y discapacitados de acuerdo con la normatividad vigente, relacionada con población vulnerable y atención en entidades estatales.
- ✓ Toda persona tiene derecho a que se le expidan copias a su costa de los documentos que existan en los archivos de la empresa, siempre que no tengan el carácter de reservados, con la respectiva autorización del jefe de la división u Oficina y acreditando el pago respectivo para la expedición de copias, lo cual se encuentra definido por la empresa mediante acto administrativo.
- ✓ La empresa de servicios públicos podrá exigir en forma general, que ciertas solicitudes se presenten por escrito, para tales casos deberá elaborar y suministrar formularios o formatos preestablecidos de forma gratuita para que el suscriptor o usuario diligencie y realice la respectiva radicación.
- ✓ Los funcionarios no podrán exigir a los suscriptores o usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de gestión o en el archivo central de la empresa.
- ✓ Los usuarios podrán presentar comentarios o sugerencias de manera personal, escrita, telefónica, electrónica (Página Web) o en el buzón de sugerencias por intermedio del formato (COM-F-17), establecido para tal fin ubicado en las ventanillas de atención al usuario.
- ✓ Para efectos de realizar mejoramiento continuo en el servicio, los funcionarios se retroalimentarán con base en los comentarios o sugerencias de los clientes, a las que se les realizará procesamiento, análisis, informe y seguimiento por parte del Profesional Universitario de Peticiones, Quejas y Recursos.



- ✓ Los dueños de proceso deberán asegurar la prestación del servicio implementando y manteniendo la Política y Objetivos de Calidad y dando aplicación a las actividades descritas en los procedimientos establecidos para tal fin.
- ✓ El Profesional Universitario de P.Q.R, junto con el personal de Ventanilla de la División Comercial realizaran la Encuesta de Satisfacción semestralmente que permitan conocer el nivel de satisfacción del cliente, de acuerdo al formato (COM-F-18) la información resultante será procesada por el Profesional Universitario de P.Q.R, revisada por el Jefe de la División Comercial y deberá comunicarse al Comité de Calidad de la Alta Dirección y a la Gerencia para que esta información constituya un instrumento para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de los procesos y la prestación de los servicios.
- ✓ La página Web www.emserfusa.com.co, constituye una modalidad de comunicación e información con la que cuenta la entidad para la divulgación de información sobre los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, descripción de procedimientos para los trámites y servicios así como los requisitos para los mismos, horarios y puntos atención, así como el directorio de funcionarios de la entidad en caso de consultas o reporte de novedades y de más temas de interés del usuario y la comunidad en general, por lo tanto deberá actualizarse de manera permanente de conformidad con el Instructivo para la actualización para la página Web (OPEI-I-05).
- ✓ La entidad cuenta con un área de atención al usuario en la sede administrativa ubicada en la Avenida las Palmas No 4 –66, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm. Las Instalaciones fueron adecuadas y señalizadas con el propósito de facilitar el ingreso a personas en condiciones de discapacidad y se brinda atención prioritaria para los niños y niñas, mujeres gestantes, mujeres con niños en brazos, adultos mayores y personas discapacitadas.



- ✓ Para la atención al usuario a través de las ventanillas se implementó el sistema de Digiturno con el fin de atender de manera ordenada los requerimientos, solicitudes, Peticiones, Quejas y Recursos de los suscriptores o usuarios de los servicios.
- ✓ La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capítulo II, artículo 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.
- ✓ La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capítulo II, artículo 43. NOTIFICACIONES. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, mediante comunicaciones que se enviarán por correo certificado o por correo electrónico en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capítulo II, artículo 44. AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ARRENDADOR. El suscriptor potencial de un servicio público domiciliario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación de un servicio deberá obtener la autorización previa del arrendador. Las empresas no podrán prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador.



3.5 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Los parámetros básicos que se cumplen para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones: Para términos:

CLASE	TÉRMINO
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

Para Lineamientos especiales:

SITUACIÓN	LINEAMIENTO	NORMA
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Ley 1755 de 2015
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1, En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2, Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.	
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.	



3.6 INICIATIVAS ADICIONALES



Emserfusa E.S.P en su proceso de Mejora Continua explorando iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se continuarán incorporando dentro de los ejercicios de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.