



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA S.A E.S.P**

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

**VIGENCIA 2014**

## **CONTENIDO**

### **INTRODUCCION**

- 1. PLANEACION ESTRATEGICA.**
- 2. OBJETIVOS DEL PLAN.**
  - 2.1 General**
  - 2.2 Específicos**
- 3. PRINCIPIOS DEL PLAN ANTICORRUPCION, ANTITRAMITE Y ATENCION AL CIUDADANO.**
- 4. COMPONENTES DEL PLAN**
  - 4.1 Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo.**
  - 4.2 Estrategia Anti tramite**
  - 4.3 Rendición de Cuentas**
  - 4.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**

## **INTRODUCCION**

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipa encaminada a implementar el mejoramiento continuo de la eficiencia en la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo generando un ambiente de confianza constante con los ciudadanos, asegurando un control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades, además de cumplir con los requerimientos de la ley 1474 de 2012 estableciendo un marco de direccionamiento del trabajo publico, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión publica.

Se presenta el Plan “Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la prevención de los eventos de corrupción que se puedan presentar y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la ley.

## **1. PLANEACION ESTRATEGICA**

### **MISION**

Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo a toda la población de Tocancipá, con calidad, responsabilidad ambiental y compromiso social.

### **VISION**

La empresa de servicios públicos de Tocancipá S.A. ESP, en el año 2015, será reconocida a nivel regional como una organización líder por su solidez y por generar altos niveles de bienestar y confianza en sus usuarios.

### **VALORES**

Los valores éticos de la empresa reflejan los principios y filosofías que inspira, respeta y proyecta una institución y constituyen por decirlo de alguna manera, su eje y guía para el ejercicio y desarrollo de sus funciones. En vista de ello los valores que regirán las actuaciones individuales de nuestros colaboradores son los siguientes:

- ❖ Sentido de pertenencia
- ❖ Lealtad
- ❖ Honestidad
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Compromiso
- ❖ Servicio
- ❖ Respeto

## **2. OBJETIVOS DEL PLAN**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes y el código de ética, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- ✓ Consolidar y mejorar la capacidad de la administración de la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. E.S.P, en la ejecución de acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción.
- ✓ Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre la economía en costos y plazos, se facilite a la población acceder a los servicios y la información.
- ✓ Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna y eficaz.

### **3. PRINCIPIOS DEL PLAN ANTICORRUPCION, ANTITRAMITE Y ATENCION AL CIUDADANO.**

- ✓ Se desarrollara una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios, los usuarios y el sector privado.
- ✓ Se vigilara que todas las actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y ambiental.
- ✓ Se exigirá que en todas las actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.
- ✓ Se definen acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de los planes, que garantice la participación de todos los procesos.

#### 4.1 METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA																	
IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO					
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E		
Gestión Jurídica	Responder a las necesidades para la prestación de los servicios públicos domiciliario de Acueducto, alcantarillado y aseo que requiera el municipio de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia,	Direccionamiento desde el pliego de condiciones o los términos de referencia	X							X		JEFE OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACION					
		Aclaraciones, adiciones y adendas que obran en contravía del interés general.			X				X								
		Ausencia de fundamentación sobre factibilidad y conveniencia	X						X								
		Fraccionamiento técnico de la contratación.	X							X							

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
	economía, transparencia, publicidad y demás principios de la contratación.	Monopolio de contratistas que puedan significar preferencias indebidas	X						X						
		Ausencia de reglamentación para fijar precios.	X						X						
		Urgencia manifiesta mal invocada que termina por obviar las responsabilidades contractuales.	X						X						
		Irregular uso del contrato de prestación de servicios.			X				X						



**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
		Compañías ficticias o de papel que puedan encubrir acuerdos fraudulentos.	X						X						
		Interventorías laxas y poco objetivas que puedan entrañar actos corruptos.	X						X						
		Delegación para la contratación que pueda generar malos manejos y exceso de discrecionalidad en quien la ejerce.	X					X							
		Falsificación documentos presentados por los proponentes.		X				X							

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION		ANALISIS PROBABILIDAD						MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
		Carencia de verificación de documentos de los contratistas que nos permitan evidenciar falencias del contratista.			X			X							
		Usurpación de funciones de parte del interventor y el contratista.	X						X						
		Suplantación de la persona a la que ejecuta el contrato.			X			X							
		La presentación de los precios artificialmente bajos con el fin de lograr adiciones presupuestales a lo largo de la			X					X					

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION		ANALISIS PROBABILIDAD						MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
		contratación.													
		La no exigibilidad de la Constitución de Fiducias para los anticipos.			X			X							
		No exigir las pólizas conforme a lo establecido en la ley y en los reglamentos			X			X							
ACUEDUCTO	Suministrar de manera continua agua apta para el consumo	Fraude en el sistema de acueducto.			X				X		SUB GERENTE TECNICO OPERATIVO/PROFESIONAL UNIVERSITARIO ACUEDUCTO Y				

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO					
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E		
	humano en la comunidad Tocancipeña	Dar prebendas para obtener un beneficio			X				X		ALCANTARILLADO						
		Cobrar por el servicio prestado.			X			X									
		Cobrar por los elementos/ accesorios o suministros de la empresa.		X					X								
		Amiguismo y clientelismo			X							X					
		Ausencia de canales de comunicación.			X					X							
		El no registro real de toda la información o actividades sobre la pérdida de agua.			X							X					

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
		Concentración de información de determinadas actividades o procesos de una persona.			X				X						
		Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	X					X							
		Tráfico de influencia.	X					X							
		Imposibilitar el otorgamiento de viabilidades de servicios o permiso	X						X						

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION		ANALISIS PROBABILIDAD						MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
		Ofrecer beneficios económicos para la aceleración de expedición de viabilidades de servicios sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.	X						X						
		Filtración y/o venta de información sobre procesos de contratación a terceros antes de publicación.	x						x						
		Venta de agua en bloque sin autorización de la Empresa.	x						x						

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
		Ofrecer beneficios económicos para la aceleración de expedición de viabilidades de servicios sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.	X						X						
		Ofrecer beneficios económicos para la aceleración de expedición de viabilidades de servicios sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.	X						X						

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
		Ofrecer beneficios económicos para la aceleración de expedición de viabilidades de servicios sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.	X						X						
		Ofrecer beneficios económicos para la aceleración de expedición de viabilidades de servicios sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.	X						X						



**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION		ANALISIS PROBABILIDAD						MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO				
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E	
COMERC IAL	Garantizar que los servicios de Acueducto, Alcantarillado, aseo y los complementarios necesarios prestados por la empresa sean cobrados y recaudados de manera efectiva	Haya mala manipulación del sistema	X						X		PROFESIONAL UNIVERSITARIO COMERCIAL					
	teniendo en cuenta como factor básico el consumo del usuario, sin abusar de la posición	Las operarios encargados de la toma de lectura no la realicen en campo si no la promedien.		X						X						
		El usuario manipule el medidor para		X								X				

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA															
IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
	dominante según la ley 142 de 1994 y la reglamentación dispuesta por la comisión de agua potable y saneamiento básico CRA.	disminuir su consumo.													
		El usuario ofrezca dadas a cambio del no reporte real de la información.		X						X					
		El funcionario encuentre fraudes a la red y no los reporte		X							X				



**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION		ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO				
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
		inventarios													
		Perdida y no registro de elementos para dar de baja	X					X							
		Determinar el estado de los materiales cambiados al parque automotor para determinar si el cambio fue debidamente justificado.			X					X					
		No inspección adecuada del suministro del combustible al parque automotor para el aprovechamiento del propio dando información			X					X					

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
		errónea de las placas de los vehículos.													
GESTION FINANCI ERA	Planear y proyectar los ingresos y gastos de la empresa para cada una de las vigencias fiscales, ejecutar lo presupuestado y efectuar los riesgos presupuesta	Inclusión de gastos no autorizados			X					X	SUBGERENTE FINANCIERA				
		Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.	X						X						

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA																	
IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO					
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E		
	les y contables de cada una de las transacciones autorizadas, garantizando una adecuada administración de los recursos Financieros de la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipa S.A ESP	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.	X						X								
		Afectar rubros que no correspondan con el objeto del gasto en beneficio propio o cambio de una retribución económica.	X						X								
		No efectuar los descuentos ni girar en forma oportuna la transferencia de ley.	X						X								

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA**

IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
		Afectar rubros diferentes al que corresponda a la obligación.		X						X					
		Ordenar gastos no autorizados en el presupuesto.	X						X						
		Ejecución irregular del presupuesto	X						X						
		Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de requisitos legales.		X						X					
TALENT O HUMAN O	Proveer y mantener el talento humano competente	Reporte de horas extras que no correspondan a las trabajadas.	X					X			AUXILIAR ADMINISTRATIVO TALENTO HUMANO				

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCANCIPA															
IDENTIFICACION			ANALISIS PROBABILIDAD					MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIEN TO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	RA RO	IMPROB ABLE	MODER ADO	PROBA BLE	CASI CERTEZA	BAJ A	PREVEN TIVA	CORREC TIVA	RESPONSABLE	B	M	A	E
	requerido en cada uno de los procesos para lograr la misión y la visión de la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipa.	Mayor valor pago de salario en nómina que sobrepase lo correspondiente para cada empleado.	X						X						
		Falsificación en documentos públicos para hojas de vida.	X						X						

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION  
VIGENCIA 2014**



## 4.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITE

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipa, viene realizando acciones de mejoramiento, con el fin de lograr que se simplifiquen, estandarice, elimine, optimice y automaticen los trámites existentes, así como acerca del ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Por lo tanto se pretende eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

### **Portafolio. (Ver Anexo)**

La empresa de Servicios públicos de Tocancipá tiene previsto la implementación de un LINK en la página Web institucional donde los usuarios puedan acceder fácilmente encontrando los formatos y documentos requeridos para la solicitud de una viabilidad de servicio sin tener que desplazarse hasta las instalaciones de la entidad.

### 4.3 RENDICION DE CUENTAS

Según Acuerdo 02 de 2009, Por medio del cual se adopta la política pública de participación ciudadana, transparencia administrativa, rendición pública de cuentas y cuidado de lo público, en el municipio de Tocancipá y se dictan otras disposiciones, en donde la Empresa de Servicios públicos de Tocancipá es participe de esta democracia ante los ciudadanos.

Promover el fortalecimiento y mejoramiento continuo en materia de Participación Ciudadana, Transparencia Administrativa, Rendición Pública de Cuentas y Cuidado de lo Público, entendidos estos conceptos bajo las siguientes definiciones:

**Transparencia Administrativa:** Visibilizar los procesos y resultados de la Gestión Administrativa, exhibiendo o publicitando la información pública, en tiempo real, oportuna, verídica, completa y exacta, asegurando su alta calidad y confiabilidad, para que sea conocida en forma ágil, rápida, adecuada y oportuna por la ciudadanía en general y por cualquier ciudadano en particular.

**Probidad:** En el ejercicio de su cargo los funcionarios públicos, asumirán una conducta honesta con la Administración; amable, adecuada y oportuna con la ciudadanía, demostrando la eficiencia de su función, la preferencia por los intereses de la colectividad sobre los individuales, el control sobre sí mismo, el adecuado y correcto manejo de los dineros y los bienes públicos.

**ARTICULO 5** El segundo domingo del mes de diciembre de cada año, la Administración Municipal integrada por el Alcalde, los Secretarios del Despacho, los gerentes y/o directores de entidades descentralizadas del Municipio, entes adscritos o vinculados al Municipio, el Concejo Municipal en Pleno y la Personería Municipal, adelantarán una audiencia pública en un lugar donde puedan participar democrática, libre y apropiadamente todas las organizaciones sociales, cívicas y comunitarias, y la ciudadanía en general, para dar a conocer los programas, proyectos y actividades adelantados y por adelantar por parte de cada uno de ellos. Esta Audiencia Pública deberá ser convocada por la administración municipal con un (1) mes de anticipación haciendo uso de los diferentes medios de comunicación.

**Comité Institucional de Participación Ciudadana, Transparencia Administrativa, Rendición de Cuentas y Cuidado de lo Público:** Créase el Comité Asesor, conformado por el Alcalde Municipal, El Jefe de Control Interno, El Secretario de Hacienda, El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación El Secretario

de Obras Públicas, El Gerente de La Empresa de Servicios Públicos, El Director del Instituto Municipal de Recreación y Deportes, El Personero Municipal y La Mesa Directiva del Concejo Municipal.

Según Acuerdo No 13 de Noviembre 29 de 2010 “Por medio del cual se modifica el artículo 5 del acuerdo 02 de 2009 por el cual se adopta la política pública de participación ciudadana de participación ciudadana, transparencia administrativa, rendición pública de cuentas y cuidado de lo público, en el municipio de Tocancipá y se dictan otras disposiciones”

**ARTICULO 1. – EL ARTICULO 5 DEL ACUERDO 02 DE 2009 QUEDARA ASI: FECHA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:** El primer domingo del mes de febrero de cada año, la Administración Municipal integrada por el Alcalde, los Secretarios del Despacho, los gerentes y/o directores de entidades descentralizadas del Municipio, entes adscritos o vinculados al Municipio, el Concejo Municipal en Pleno y la Personería Municipal, adelantarán una audiencia pública en un lugar donde puedan participar democrática, libre y apropiadamente todas las organizaciones sociales, cívicas y comunitarias, y la ciudadanía en general, para dar a conocer los programas, proyectos y actividades adelantados y por adelantar por parte de cada uno de ellos. Esta Audiencia Pública deberá ser convocada por la administración municipal con un (1) mes de anticipación haciendo uso de los diferentes medios de comunicación.

PARAGRAFO: El último año de Gobierno la rendición de cuentas se realizara el segundo domingo del mes de diciembre de dicho año.

Con forme a lo anterior la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipa tiene el deber de integrarse a la administración Municipal con el fin de participar activamente en la audiencia pública de rendición de cuentas que se desarrollara el día 07 de febrero de 2014 en el auditorio de la casa de la cultura.

#### 4.4 MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá cuenta con un proceso de Atención al Usuario aprobado y verificado por el Sistema de Gestión de Calidad el cual tiene como objetivo principal brindar atención necesaria a los usuarios y dar respuesta oportuna a las peticiones y reclamaciones relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Tocancipá, se caracteriza por tener unas entradas que son la necesidad de los usuarios e inconformidades del usuario y unas salidas como lo son respuesta oportuna al usuario respecto a la PQR y satisfacción del usuario. También implementa unos requisitos generales que son la Norma ISO 9001:2008, Ley 142 de 1994 y la norma NTCGP 1000:2009.

##### ✓ **Procedimientos Internos**

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipa cuenta con un procedimiento interno, AU-P001 Peticiones, Quejas y reclamos donde los usuarios canalizan los reclamos, solicitudes, observaciones, sugerencias, inquietudes y propuestas concernientes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Tocancipa concediendo repuestas oportunas y acordes con las condiciones de normatividad.

Definiciones:

**Petición:** Cualquier solicitud que le haga el suscriptor o usuario al prestador de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, que se relacione con la prestación de los mismos.

**Queja/ Reclamación:** Es una inconformidad del usuario externo con relación al servicio recibido ya se a de Acueducto, Alcantarillado o Aseo la cual es presentada ante la empresa que presto el servicio. El suscriptor puede quejarse por:

La forma y condiciones en que se presta el servicio

El consumo expresado en la factura

La actuación de algún funcionario de la ESPT.

**Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa prestadora del servicio a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

Las condiciones generales de presentar una PQR

**1. Verbales:** El peticionario está obligado a presentar el original o copia de la última factura, su nombre completo, teléfono y el motivo de la PQR.

**2. Escritas:**

- Persona Natural:

Nombre y apellidos completos del suscriptor y/o usuario

Número y tipo de documento de identificación

Dirección de instalación y de envío de correspondencia

Ciudad de notificación y teléfono

Motivo de la petición y razones en las que se soporta

Firma de la persona que realiza la PQR

- Persona Jurídica:

Nombre y apellidos completos del suscriptor y/o usuario

Número y tipo de documento de identificación

Dirección de instalación y de envío de correspondencia

Ciudad de notificación y teléfono

Motivo de la petición y razones en las que se soporta

Firma del representante legal ó del apoderado debidamente facultado, por medio de poder autenticado.

**Forma de poner en conocimiento la decisión de la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá:**

El Término para resolución de PQR es de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación.

**Notificación**

Cuando las reclamaciones para modificación de lectura de consumo en facturación se constatan a favor de la empresa se emite respuesta escrita al suscriptor ó usuario.

Existe un procedimiento para solicitar una Petición, Queja o Recurso en el área de Acueducto y Alcantarillado:

PUNTOS DE CONTROL	ITEM	DETALLE DE ACTIVIDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	CARGO RESPONSABLE/ OFICINA	PRODUCTO SOPORTE U OBSERVACION
	1.	Presenta su petición ó reclamo de manera verbal, escrita o por teléfono.	Usuario	
	2.	Presenta el original o copia de la última factura.	Usuario	
	3.	Hace la recepción de la petición o reclamo con la correspondiente factura.	Auxiliar Administrativo PQR	
P.C.	4.	<p>Registra la información de la solicitud del usuario en el Registro único de peticiones, quejas y reclamos que es generado en el software SYSMAN:</p> <p>En la pestaña de datos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El ciclo (1 ó 2)</li> <li>• Código de la ruta</li> <li>• Tipo de requerimiento (petición o reclamo)</li> <li>• La presentación (Escrita, verbal o telefónico)</li> </ul> <p>En la pestaña de solicitud / queja / reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clase de PQR (Acueducto, alcantarillado, aseo)</li> <li>• Concepto dependiendo la clase de PQR</li> <li>• Fecha de radicación</li> <li>• Observaciones (lo que solicita o reclama el usuario)</li> </ul>	Auxiliar Administrativo PQR	<p>SYSMAN</p> <p>Registro único de peticiones, quejas y reclamos</p>

PUNTO S DE CONTR OL	IT E M	DETALLE DE ACTIVIDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	CARGO RESPONSAB LE/ OFICINA	PRODUCTO SOPORTE U OBSERVACIO N
		<p>En la pestaña de documentos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento (carta ó factura)</li> <li>• Selecciona si necesita visita ó si se envía directamente a la oficina</li> <li>• A quien va dirigido el documento</li> <li>• Dependencia</li> <li>• Fecha de envío</li> </ul>		
P.C.	5.	<p>Genera Orden de trabajo en Sysman.</p> <p>Imprime orden de trabajo.</p>	Auxiliar Administrativo PQR	SYSMAN "Orden de trabajo"
P.C.	6.	<p>Ingresa los datos de la Orden de trabajo generada en la planilla seguimiento órdenes de trabajo y en la planilla seguimiento PQR.</p>		<p>AU-F001 "Seguimiento órdenes de trabajo."</p> <p>AU-F002 "Seguimiento PQR."</p>
	7.	<p>Distribuye diariamente las órdenes de trabajo que requieren visita al Técnico Operativo para su ejecución.</p> <p>Distribuye diariamente las órdenes de trabajo que requieren actualización de datos al Profesional Universitario Comercial.</p>	Auxiliar Administrativo PQR	

PUNTO S DE CONTR OL	IT E M	DETALLE DE ACTIVIDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	CARGO RESPONSAB LE/ OFICINA	PRODUCTO SOPORTE U OBSERVACIO N
	8.	De acuerdo a la ubicación y labor a realizar, se clasifican las órdenes de trabajo para ser asignadas tanto a los fontaneros como lectores.	Profesional de Acueducto y alcantarillado	
P.C.	9.	De acuerdo a la labor a realizar genera la salida de almacén siguiendo los pasos del procedimiento de entradas y salidas de almacén GA-P001.	Fontanero	GA- F001 “Solicitud de materiales de almacén”
P.C.	10.	Realiza la visita al usuario, verifica de acuerdo a la solicitud del usuario y realiza el trabajo teniendo en cuenta el instructivo de Fontanería AC-INS001.  Diligencia el formato de la orden de trabajo especificando las actividades realizadas.  Entrega al Técnico Operativo la orden de trabajo diligenciada.	Fontanero	AC-INS001 “Instructivo de Fontanería”  Orden de trabajo.
P.C.	11.	Verifica y emite concepto técnico.  Entrega al Auxiliar Administrativo de PQR las ordenes de trabajos realizados.	Profesional universitario de Acueducto y Alcantarillado	
P.C.	12.	Verifica si es necesario registrar datos del usuario, realizar otros cobros ó modificar factura de	Auxiliar Administrativo PQR	



PUNTO S DE CONTR OL	IT E M	DETALLE DE ACTIVIDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	CARGO RESPONSAB LE/ OFICINA	PRODUCTO SOPORTE U OBSERVACIO N
		reclamaciones. De ser necesario entrega orden de trabajo al Profesional Universitario Comercial.		
P.C.	13.	<p>Cuando se remiten las ordenes de trabajo al Profesional Universitario comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa la coherencia de los documentos recibidos, si existen incoherencias se devuelven de lo contrario continua el trámite.</li> <li>• <u>Para nuevos usuarios:</u> Se ingresan los datos del usuario al sistema Sysman y se genera la factura de cobro de derechos de conexión.</li> </ul> <p>Una vez el usuario cancela, se marcan en el sistema los servicios solicitados para la generación de facturación por ciclos.</p> <p>Se archiva la carpeta del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Modificación datos suscriptor:</u> Ingresa al sistema Sysman las modificaciones respectivas, actualización de datos.</li> <li>• <u>Otras solicitudes y cobros:</u> Ingresa al sistema Sysman las modificaciones respectivas ó se registra los cobros en el cierre</li> </ul>	Profesional Universitario Comercial.	GC-P001 "Procedimiento Facturación".  Orden de trabajo.

PUNTO S DE CONTR OL	IT E M	DETALLE DE ACTIVIDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	CARGO RESPONSAB LE/ OFICINA	PRODUCTO SOPORTE U OBSERVACIO N
		<p>de la facturación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Modificación de factura de reclamaciones</u></li> </ul> <p>Verifica en sistema Sysman y actualiza la lectura para facturación.</p> <p>Entrega ordenes de trabajo a Auxiliar Administrativo PQR, describiendo las actividades desarrolladas.</p>		
P.C.	14.	Si no hay error en la lectura del consumo, emite respuesta al usuario a favor de la empresa.	Auxiliar Administrativo PQR	
P.C.	15.	<p>Ingresa en el registro único de peticiones, quejas y reclamos de Sysman, en la orden de trabajo de Sysman, en la planilla de seguimiento órdenes de trabajo y en la planilla seguimiento PQR, la siguiente información para cada una de las peticiones y reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de solución o notificación</li> <li>• Fecha de solución o notificación</li> </ul>	Auxiliar Administrativo PQR	<p>SYSMAN</p> <p>Registro único de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>AU-F001</p> <p>“Seguimiento órdenes de trabajo.”</p> <p>AU-F002</p> <p>“Seguimiento PQR.”</p> <p>SYSMAN</p> <p>“Orden de</p>

PUNTOS DE CONTROL	ITEM	DETALLE DE ACTIVIDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	CARGO RESPONSABLE/ OFICINA	PRODUCTO SOPORTE U OBSERVACION
				trabajo”
P.C.	16.	Analiza el comportamiento de las peticiones, quejas y recursos.	Auxiliar Administrativo PQR	
P.C.	17.	Evalúa el comportamiento de las peticiones, quejas y recursos y aplica los correctivos para el mejoramiento del servicio	Subgerente Financiero (E)	
P.C.	18.	Mide y envía estadísticas mensuales de las peticiones, quejas y recursos recibidos, atendidos, solucionados, a favor del usuario y a favor de la empresa.	Auxiliar Administrativo PQR	
P.C.	19.	Reporta estadísticas de PQR al SUI.	Auxiliar Administrativo PQR	Resolución 15085
P.C.	20.	La orden o PQR que ya ha sido ejecutada y cerrada se debe archivar en la carpeta del usuario.	Auxiliar Administrativo PQR	Carpeta Usuario

En el área de aseo existe otro procedimiento para presentar una Petición, Queja o Recurso:

PUNTOS DE CONTROL	ITEM	DETALLE DE ACTIVIDAD DE ASEO	CARGO RESPONSABLE	PRODUCTO SOPORTE U OBSERVACION
-------------------	------	---------------------------------	-------------------	--------------------------------

ROL			LE/ OFICINA	N
	1.	Presenta su petición ó reclamo de manera verbal, escrita o por teléfono.	Usuario	
	2.	Presenta el original o copia de la última factura.	Usuario	
	3.	Hace la recepción de la petición o reclamo con la correspondiente factura.	Auxiliar Administrativo PQR	
P.C.	4.	<p>Registra la información de la solicitud del usuario en el Registro único de peticiones, quejas y reclamos que es generado en el software SYSMAN:</p> <p>En la pestaña de datos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El ciclo (1 ó 2)</li> <li>• Código de la ruta</li> <li>• Tipo de requerimiento (petición o reclamo)</li> <li>• La presentación (Escrita, verbal o telefónico)</li> </ul> <p>En la pestaña de solicitud / queja / reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clase de PQR (Acueducto, alcantarillado, aseo)</li> <li>• Concepto dependiendo la clase de PQR</li> <li>• Fecha de radicación</li> <li>• Observaciones (lo que solicita o reclama el usuario)</li> </ul> <p>En la pestaña de documentos</p>	Auxiliar Administrativo PQR	<p>SYSMAN</p> <p>Registro único de peticiones, quejas y reclamos</p>

		<p>requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento (carta ó factura)</li> <li>• Selecciona si necesita visita ó si se envía directamente a la oficina</li> <li>• A quien va dirigido el documento</li> <li>• Dependencia</li> <li>• Fecha de envío</li> </ul>		
P.C.	5.	<p>Genera Orden de trabajo en Sysman.</p> <p>Imprime orden de trabajo.</p>	Auxiliar Administrativo PQR	<p>SYSMAN</p> <p>“Orden de trabajo”</p>
P.C.	6.	<p>Ingresa los datos de la Orden de trabajo generada en la planilla seguimiento órdenes de trabajo y seguimiento PQR.</p>		<p>AU-F001</p> <p>“Seguimiento órdenes de trabajo.”</p> <p>AU-F002</p> <p>“Seguimiento PQR.”</p>
	7.	<p>Distribuye diariamente las órdenes de trabajo a Profesional Universitario Aseo.</p>	Auxiliar Administrativo PQR	
P.C.	8.	<p>Realiza la visita al usuario y verifica de acuerdo a la solicitud del mismo.</p> <p>Diligencia el formato de la orden de trabajo especificando las actividades realizadas.</p> <p>Entrega al Auxiliar Administrativo PQR la orden de trabajo diligenciada.</p>	Profesional Universitario Aseo.	Orden de trabajo.

		Si no hay error en el cobro de la factura, emite respuesta al usuario a favor de la empresa.		
P.C.	9.	Verifica si es necesario registrar datos del usuario ó modificar factura de reclamaciones. De ser necesario entrega orden de trabajo al Profesional Universitario Comercial.	Auxiliar Administrativo PQR	
P.C.	10.	<p>Cuando se remiten las ordenes de trabajo al Profesional Universitario comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Para nuevos usuarios:</u> Se ingresan los datos del usuario al sistema Sysman y se genera la facturación por ciclos.</li> <li>• <u>Modificación datos suscriptor:</u> Ingresa al sistema Sysman las modificaciones respectivas, actualización de datos.</li> <li>• <u>Modificación de factura de reclamaciones:</u> Verifica en sistema Sysman y actualiza pesos y cobros para facturación.</li> </ul> <p>Entrega ordenes de trabajo a Auxiliar Administrativo PQR, describiendo las actividades desarrolladas.</p>	Profesional Universitario Comercial.	<p>GC-P001</p> <p>“Procedimiento Facturación”.</p> <p>Orden de trabajo.</p>

P.C.	11.	<p>Ingresa en el registro único de peticiones, quejas y reclamos de Sysman, en la orden de trabajo de Sysman, en la planilla de seguimiento órdenes de trabajo y en la planilla seguimiento PQR, la siguiente información para cada una de las peticiones y reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de solución o notificación</li> <li>• Fecha de solución o notificación.</li> </ul>	Auxiliar Administrativo PQR	<p>SYSMAN</p> <p>Registro único de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>AU-F001</p> <p>“Seguimiento órdenes de trabajo.”</p> <p>AU-F002</p> <p>“Seguimiento PQR.”</p> <p>SYSMAN</p> <p>“Orden de trabajo”</p>
P.C.	12.	Analiza el comportamiento de las peticiones, quejas y recursos.	Auxiliar Administrativo PQR	
P.C.	13.	Evalúa el comportamiento de las peticiones, quejas y recursos y aplica los correctivos para el mejoramiento del servicio	Subgerente Financiero (E)	
P.C.	14.	Mide y envía estadísticas mensuales de las peticiones, quejas y recursos recibidos, atendidos, solucionados, cuantos a favor del usuario y cuantos a favor de la empresa.	Auxiliar Administrativo PQR	
P.C.	15.	Reporta estadísticas de PQR al SUI.	Auxiliar Administrativo PQR	Resolución 15085

P.C.	16.	La orden o PQR que ya ha sido ejecutada y cerrada se debe archivar en la carpeta del usuario.	Auxiliar Administrativo PQR	Carpeta Usuario
------	-----	---	-----------------------------	-----------------

La persona encargada del área de Atención al usuario es Julio cárdenas, Auxiliar administrativo de PQR quien es el responsable de responder cualquier inquietud que tenga o presenten los usuarios.

La Empresa cuenta ahora con el servicio de conmutador el cual permite la comunicación directa entre el usuario y el funcionario, sin tener que dirigirse en primera instancia a la persona encargada de atención al usuario teniendo acceso a las áreas solicitadas.

✓ **Medición de la satisfacción del cliente**

**BUZON DE SUGERENCIA**

Presenta formato AU-F003 Encuesta de satisfacción que se encuentra ubicado en la oficina de atención al usuario de fácil acceso para que los ciudadanos evalúen los diferentes aspectos a la hora de la prestación del servicio, también se cuenta con el formato AU-F004 Buzón de sugerencias donde el usuario puede expresar sus diferentes puntos de vista para mejoramiento continuo en los procesos de la empresa.

**HABILITACION DE ESPACIOS WEB**

Presentación de consulta, para peticiones, Quejas y Reclamos por medio de la ciudadanía a través de la pagina WEB [www.esptocancipa.com](http://www.esptocancipa.com) ingresando al enlace Contacto registrando sus comentarios.

Disposición de correos institucionales para recepción de sugerencias.

**DEPENDENCIA**

Atención al usuario [atencionalusuario@esptocancipa.com](mailto:atencionalusuario@esptocancipa.com)

Aseo [diana.mora@esptocancipa.com](mailto:diana.mora@esptocancipa.com)

Acueducto [elva.cuevas@esptocancipa.com](mailto:elva.cuevas@esptocancipa.com)



Alcantarillado	<a href="mailto:diego.ballesteros@esptocancipa.com">diego.ballesteros@esptocancipa.com</a>
Comercial	<a href="mailto:marcela.gomez@esptocancipa.com">marcela.gomez@esptocancipa.com</a>
Oficina Jurídica y de Contratación	<a href="mailto:nelson.suarez@esptocancipa.com">nelson.suarez@esptocancipa.com</a>
Talento Humano	<a href="mailto:carolina.pena@esptocancipa.com">carolina.pena@esptocancipa.com</a>
Almacén	<a href="mailto:andres.buitrago@esptocancipa.com">andres.buitrago@esptocancipa.com</a>
Oficina Control interno	<a href="mailto:sandra.ruiz@esptocancipa.com">sandra.ruiz@esptocancipa.com</a>
Subgerencia Administrativa	<a href="mailto:marisol.ramirez@esptocancipa.com">marisol.ramirez@esptocancipa.com</a>

Presentación de consultas de Peticiones, Quejas y Reclamos por medio escrito o verbal en las instalaciones de la Empresa de Servicios Públicos ubicada en la Calle 7 No 7-16 piso 1 donde esta habilitada una ventanilla de atención al usuario manejando horarios de Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. y los viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua. Por medio telefónico en el conmutador 878 5744 - 878 6416 por medio de las extensiones Jorge Andrés Porras Vargas Gerente la 114, Sandra Milena Ruiz Jefe de Control Interno la 112, Nelson Suarez Jefe Oficina Jurídica y de Contratación la 102, Diego Ballesteros Sub Gerente Técnico Operativo la 110, Marisol Ramírez Sub Gerente Financiera la 111, Lisandro Rodríguez Hamón Sub Gerente Administrativo la 108, Marcela Gómez Profesional Universitario Comercial la 115, Diana Mora Profesional Universitaria Aseo la 109, Elva Cuevas Profesional Universitaria de Acueducto y Alcantarillado la 103, David Prieto Profesional Universitario Técnico Operativo la 105 y Julio Cárdenas Auxiliar Administrativo PQR la 101 serán atendidas sus llamadas para cualquier inquietud.

### **ESPACIOS FISICOS**

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipa viendo la necesidad de los ciudadanos y para mejor accesibilidad de las personas Discapacitadas, Tercera edad y en estado de embarazo implementa una rampa para que los usuarios no presenten dificultades a la hora de ingresar a la oficina de atención al usuario.



**VENTANILLA PQR**



**BUZON DE SUGERENCIAS**



**Sillas de espera para uso de los usuarios**

### **Fortalecimiento de los canales de Atención.**

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá actualizó su página WEB a través de un pasante de ingeniería de sistemas, el cual mejoró la interfaz gráfica haciéndola más amigable para el usuario se incluyó información relevante de la empresa formatos e información de trámites con la empresa, información de los procesos contractuales, novedades de la empresa entre otros para que los usuarios puedan participar y estar enterados de los acontecimientos u ocurrencias de los procesos ejecutados por la entidad.

También para que logren ingresar fácilmente y puedan opinar acerca del servicio prestado por la entidad, registrando sus peticiones, Quejas y Recursos (PQR).

Cuenta con equipos celulares institucionales donde los usuarios se pueden comunicar para reportar alguna emergencia:

Doctor Jorge Andrés Porras: 310 806 3782 Gerente

Ingeniero Diego Ballesteros: 310 210 9476 Subgerente Técnico Operativo

Ramiro Roa : 310 210 9596 Técnico Operativo

Diana Mora : 310 209 3365 Profesional Universitaria Aseo.

Lisandro Rodríguez : 313 811 3440 Sub Gerente Administrativo.

Cuenta con una red social creada en FACEBOOK llamada Servicios públicos Tocancipa con el fin de informar a los ciudadanos los acontecimientos presentados en el transcurso de la ejecución de los procesos de la entidad.

### **DERECHOS DE PETICION**

De conformidad con lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de Contencioso Administrativo la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipa ejecuta las acciones tendientes a atender en debida forma y dentro del termino legal, los derechos de petición presentados por los ciudadanos teniendo en cuenta la naturaleza de cada uno de ellos. Escenario donde la oficina Asesora Jurídica y de Contratación juega un papel importante puesto que tiene la función de asumir el conocimiento de los mismos.

Conforme al artículo 14 de la ley 1437 de 2011 los términos para resolver son:

- ✓ Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción
- ✓ Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- ✓ Consultas materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción
- ✓ Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

### **VISIBILIDAD DE LA CONTRATACION**

Con el objetivo de promover la transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano, la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá, publica en su pagina WEB y en la cartelera de la secretaria de la empresa todo lo relacionado con los procesos de contratación de la entidad de acuerdo con lo establecido en el Manual de Procedimientos para la contratación de la E.S.P.T.

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá en cumplimiento de la ley, publica cada uno de los contratos suscritos por la entidad en el portal único de contratación SECOP, con el fin de que los ciudadanos tengan acceso y conocimiento de la actividad contractual de la empresa.

Original Firmado

LISANDRO RODRIGUEZ HAMON  
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO

JORGE ANDRES PORRAS VARGAS  
GERENTE

Fecha de elaboración: Enero 31 de 2014