



ESPT EMPRESA DE
SERVICIOS PÚBLICOS
TOCANCIPÁ S.A

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA 2018

CONTENIDO

INTRODUCCION

- 1. PLANEACION ESTRATEGICA.**
- 2. OBJETIVOS DEL PLAN.**
 - 2.1 General**
 - 2.2 Específicos**
- 3. CONTEXTO ESTRATEGICO**
- 4. PRINCIPIOS DEL PLAN ANTICORRUPCION, ANTITRAMITE Y ATENCION AL CIUDADANO.**
- 5. COMPONENTES DEL PLAN**
 - 5.1 Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo.**
 - 5.2 Estrategia Racionalización de Tramites**
 - 5.3 Rendición de Cuentas**
 - 5.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**
 - 5.5 Mecanismo para la transparencia y acceso a la información.**
 - 5.6 Otras iniciativas.**

INTRODUCCION

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá 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 público, 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 pública.

El documento recoge los lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2” desarrollada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

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.

El plan descrito posteriormente, está compuesto por 6 componentes:

- a. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción
- b. Racionalización de Trámites
- c. Rendición de Cuentas
- d. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- e. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- f. Otras iniciativas

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 2020, será reconocida como una organización sostenible, solida administrativa, financiera y técnicamente con la capacidad de garantizar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de una forma eficaz, eficiente y efectiva.

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. CONTEXTO ESTRATEGICO

a) Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción.

- Intercambio de favores políticos.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Falta de seguimiento a los puntos de control que garanticen la calidad del proceso.
- Aceptación de dadas por parte de los funcionarios.
- No ejecutar los procesos siguiendo los procedimientos establecidos y aprobados.
- Amiguismo y clientelismo.
- Trafico de influencias
- Presentación de daños y que no se reporten a la entidad.

b) Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá cuenta con un portafolio de servicios, publicado dentro del link de documentos de interés sistema de gestión de calidad con el fin de que los ciudadanos estén informados de los servicios que presta la Entidad. Los trámites presentados por la entidad ante los usuarios se encuentran publicados en la página Web www.esptocancipa.com en el link comercial-tramites.

Dentro de los servicios que presta la entidad y los trámites establecidos por la misma se encuentran los siguientes:

- Prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Compra de agua en bloque.
- Cambio de nombre de factura.
- Cambio de estrato.
- Nuevos usuarios.
- Proyectos de urbanismo.
- Reclamación
- Suspender temporáneamente el servicio.
- Solicitar financiación.
- Solicitar una reconexión.
- Cambio de registro de bola.
- Disponibilidad del servicio.
- Actualización de disponibilidad vencida.
- Características de nuevos medidores.
- Especificaciones Técnicas de los medidores de acueducto

Con respecto a los trámites establecidos por la Entidad se puede observar

lo siguiente:

- Radicación de documentos sin el o los requisito(s) establecidos por la entidad y según la Normatividad vigente.
- Demora en respuesta al usuario.
- Inconsistencia de la información entre la visita del profesional y la realización de la orden de trabajo.
- El usuario no presenta los documentos que corresponden a la reclamación.

De lo anterior la Entidad propone algunas mejoras para evitar que se presenten esas inconsistencias dentro de los procesos:

- Que no se radiquen solicitudes si no cuenta en su totalidad con la documentación requerida y si se presentan algunas observaciones que se realicen dentro de los ocho días hábiles.
- El área operativa debe coordinar por lo menos con dos (2) días de anticipación visita para saber si deben realizar excavación o no antes de realizar la acometida.
- Hacer seguimiento a las solicitudes presentadas por los usuarios.

c) Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

Los trámites dentro de la administración pública fueron concebidos con una finalidad clara de facilitarle al ciudadano la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar dicha actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes y necesidades de un ciudadano y permitir el cumplimiento de una obligación.

En este sentido la Empresa de Servicios Públicos ha venido trabajando para contribuir a la generación de confianza y satisfacción a los usuarios por tanto, la necesidad hacia la racionalización y simplificación de trámites, se centrara en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano.

Así mismo utilizar herramientas tecnológicas que garanticen una adecuada austeridad de papel y que las respuestas sean más ágiles buscando fortalecer la trascendencia de los beneficios de los ciudadanos.

d) Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos.

La Empresa de servicios Públicos de Tocancipá por su competencia en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillados y aseo interactúa con los usuarios, en procura de una comunidad transparente, efectiva y oportuna para dar a conocer su quehacer institucional y recibir los aportes y sugerencias para el mejoramiento continuo de la Entidad.

En tal sentido, la Entidad profundizará en las necesidades de afianzar la comunicación con los usuarios definidos dentro de la carpeta de cada uno de los usuarios y la base de datos con la caracterización de usuarios con el fin de fortalecer la relación con los mismos.

Con base en la caracterización de usuarios se establecen canales de comunicación para reafirmar y fortalecer el vínculo de la entidad con dicho público de tal manera que se logre su participación en el ejercicio de control social.

e) Diagnóstico de la Estrategia del servicio al ciudadano.

Atención al ciudadano, encargada de recepcionar y analizar todas las comunicaciones que ingresan a la entidad, direccionándolas hacia la dependencia o entidad competente. Adicionalmente se encarga de asesorar y orientar a la ciudadanía en temas referentes a realizar seguimiento a todas las peticiones y solicitudes.

El funcionamiento de dicha oficina cuenta con herramientas de comunicación, se requiere que se implemente una estrategia para que los ciudadanos evalúen el servicio prestado con el fin de garantizar una adecuada prestación de los servicios.

Los canales de atención para la recepción de trámites, servicios y derechos de petición que posee la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá son:

- Correo electrónico atencionalusuario@esptocancipa.com.
- Página web www.esptocancipa.com.
- Forma escrita a la calle 10 No 6-63
- Vía telefónica 878 8339 o al 878 8527
- Oficina de atención al ciudadano calle 10 No 6-63 piso 1 de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua y los viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

En el portal web se encuentra registrados y dispuestos los iconos de interés para los ciudadanos tales como las últimas noticias, trámites más usuales, ícono de PQR para realizar las peticiones, Quejas y Recursos vía email, el portafolio de servicios que presta la entidad y descarga de formatos requeridos para algún tipo de trámite.

4. PRINCIPIOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ANTITRÁMITE Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- Se desarrollará una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios, los usuarios y el sector privado.
- Se vigilará 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 integral 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.

5.1 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

ANEXO 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION VIGENCIA 2018

Se adelantaran las siguientes actividades.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	% META	Responsable	Fecha programada	
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisión de la política de administración del riesgos de corrupción.	Política de Administración del riesgo de corrupción.	100%	Subgerente Administrativo/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG/ Jefe de la Oficina de Control Interno.	Enero 31 de 2018
	1.2	Socialización de las políticas de administración del riesgo de Corrupción a todos los funcionarios.	Listado de asistencia socialización.	100%	Subgerente Administrativo/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG/ Jefe de la Oficina de Control Interno.	Abril de 2018-Mayo 2018
	1.3	Realizar seguimiento a la política de riesgos.	Informe de avance de política del riesgo	60%	Subgerente Administrativo/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG/ Jefe de la Oficina de Control Interno	Junio 2018-Julio 2018
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Enviar correo a los responsables de los procesos con el fin de que revisen los riesgos y sean actualizados.	Riesgos de corrupción.	100%	Dueños y responsables de los procesos involucrados	Enero de 2018

	2.2	Identificación y valoración de los riesgos	Matriz de riesgos de corrupción con todos sus componentes.	100%	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	Enero de 2018
	2.3	Analizar y valorar los riesgos con cada una de las áreas para la vigencia 2017	Valoración Final de los riesgos por los procesos involucrados.	100%	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	Enero de 2018
Consulta y divulgación	3.1	Consultar la cartilla que me brinda los lineamientos sobre administración del riesgos emitida por el (DAFP)	Conocimiento y guía para la construcción de riesgos de corrupción de la ESPT.	100%	Representante de la Dirección del S.G.C/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG.	Enero 2018
	3.2	Socialización de los riesgos a los funcionarios de la ESPT.	Presentación para el conocimientos de todos de los riesgos de corrupción que se encuentran latentes a presentarse en la entidad	100%	Subgerente Administrativo/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	Marzo 2018-abril 2018
	3.3	Publicación en la página WEB de la ESPT con el fin de que toda la comunidad tenga conocimiento de la identificación y valoración de los riesgos de corrupción.	Publicación en el link de transparencia	100%	Subgerente Administrativo/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	30 de Enero 2018

Monitoreo o revisión	4.1	Seguimiento a las acciones contempladas dentro de la matriz de riesgos.	Seguimiento a las acciones contempladas dentro de la matriz de riesgos.	100%	Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	Marzo 2018-abril 2018
Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a las acciones de control establecidas para los riesgos de corrupción de mayor impacto.	Verificar la efectividad de la acción ejecutada.	100%	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG /Jefe de la Oficina de Control Interno.	Marzo 2018-abril 2018
	5.2.	Valoración final después de implementar el plan de mejoramiento, con el fin de evidenciar el nuevo rango de probabilidad e impacto	Estado final del riesgo	100%	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG /Jefe de la Oficina de Control Interno.	Marzo 2018-abril 2018

5.2 ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá, viene realizando acciones de mejoramiento, con el fin de lograr que se simplifiquen, estandarice, elimine, optimice y automaticen los trámites existentes, así como acercar al 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)

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

Disminuir procedimientos al interior de la entidad, para facilitar a la comunidad el acceso de los trámites y servicios. **(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.

Adicionalmente la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá a través de la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de 2008 ha venido avanzando mediante el mejoramiento de su proceso y procedimiento de atención al usuario, buscando incrementar los porcentajes de satisfacción de nuestros usuarios, y a partir de los resultados obtenidos busca adelantar racionalizar y/o sistematizar sus trámites con el fin de mejorar la interacción con nuestros usuarios y facilitar el acceso a los diferentes servicios.

Se adelantaran las siguientes actividades.

Actividad	Responsables	% Meta	Fecha Inicial	Fecha Final
Implementar una estrategia de comunicación con el usuario mediante una cartilla de usuario.	Área Comercial	50%	30 de abril de 2018	30 de mayo de 2018
Informe mensual sobre la percepción del usuario frente a la Empresa en cuanto los tramites solicitados.	Subgerente Administrativa/ Auxiliar Administrativo PQR	100%	28 Febrero de 2018	28 de Diciembre de 2018
Socialización de medio de pago virtual a los usuarios en las redes sociales y al respaldo de la factura.	Área Comercial	90%	28 Febrero de 2018	29 de Diciembre de 2018
Capacitar a todos los funcionarios en los trámites solicitados por el usuario.	Área Comercial	90%	31 de Marzo de 2017	27 de Abril de 2017
Capacitar a todos los funcionarios en los trámites solicitados por el usuario.	Área Comercial	90%	01 de Junio de 2018	31 de Julio de 2018

5.3 RENDICION DE CUENTAS

Según Acuerdo 02 de 2009, Por medio del cual se adopta la política pública de participación ciudadana, transparencia administrativa, rendición publica 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 m 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 publica 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 Tocancipá 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 03 de Diciembre de 2015 en el auditorio de la casa de la cultura ubicado en la calle 10 No 6-53.

En el marco de la democracia participativa, la rendición de cuentas a la comunidad es una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes, y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública”.

Con base en lo anterior, el municipio de Tocancipá ha iniciado el proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2015 y es el propósito establecer un puente de comunicación entre la ciudadanía, los diferentes sectores y la administración para conocer las inquietudes y observaciones sobre la gestión del municipio en el anterior año de gobierno.

En una oportunidad para contar con la ciudadanía y sus organizaciones, informarla y sobre todo, escucharla y valorar sus aportes, se generó el siguiente correo electrónico rendiciondecuentas@tocancipa.gov.co en el cual recibiremos sus inquietudes y observaciones con respecto a la gestión del Alcalde.

También puede acercarse a la recepción de la Alcaldía y reclamar un formato de rendición de cuenta y depositarlo en la urna que se ha dispuesto para este fin. En este importante ejercicio, se brindará a los ciudadanos información pertinente sobre la ejecución del plan de desarrollo, la ejecución presupuestal, gestión, metas e indicadores.

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 página WEB y en la cartelera de la Oficina de Atención al usuario de la Empresa los documentos establecidos 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 y SIA Observa, con el fin de que los ciudadanos y los entes de control tengan acceso y conocimiento de la actividad contractual de la Empresa.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	% Meta	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Mantener actualizada la página Web y las redes sociales con información sobre obras proyectos, jornadas, entre otros, con calidad y oportunidad.	Página web y redes sociales con información actualizada	Subgerente Administrativo /Contratista apoyo administrativo	100%	Permanente

	1.2	Mantener actualizada a la comunidad sobre los servicios ofrecidos.	Publicar en la página web y redes sociales cada mes, mensajes alusivos a lo que hacemos y somos.	Subgerente Administrativo /Contratista apoyo administrativo	100%	Permanente
	1.3	Publicación de informes de gestión.	Informes de gestión.	Dueños de procesos.	100%	Marzo – Diciembre 2018
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar visitas a sectores del Municipio con el fin de identificar problemáticas presentadas.	Visitas sectores Municipio	Área Técnica Operativa	80%	Febrero-Diciembre 2018.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Publicación de indicadores de control social.	Indicadores de control social	Profesional Universitario Comercial	100%	Marzo de 2018-Abril de 2018
	3.2	Informar al ciudadano sobre los mecanismos de participación ciudadana	Publicar en la cartelera institucional mecanismos de participación.	Subgerente Administrativo / Contratista Apoyo Administrativo	100%	Enero de 2018-Marzo de 2018.
	3.3	Realizar programas para afianzar los principios y valores establecidos en el código de ética de la institución.	Actualización código de ética institucional.	Subgerente Administrativo /Auxiliar administrativo Talento Humano	100%	Enero de 2018- Marzo de 218.
	3.3	Promoción de la utilización de chats y redes sociales.	Divulgación herramientas de comunicación	Subgerente Administrativo /Contratista Apoyo Administrativo	100%	Permanente
Subcomponente 4 Evaluación y	4	Análisis de informe de satisfacción	Informe de Calificador del servicio.	Subgerente Administrativo /Auxiliar	100%	Mensual

retroalimentación a la gestión institucional		de usuarios.		administrativo PQR.		
	4.1	Generación de acciones de mejora frente al análisis de las estadísticas de PQR y satisfacción del usuario.	Acciones de mejora	Subgerente Administrativo /Auxiliar administrativo PQR/Área Técnica Operativa.	80%	Mensual

5.4 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 Tocancipá 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 Tocancipá concediendo repuestas oportunas y acordes con las condiciones de normatividad.

Definiciones:

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

Queja/ Reclamación: Es una inconformidad del usuario externo con relación al servicio recibido ya sea 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 o 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 o 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, (Presenta original o copia de factura según sea el caso).	Usuario	
	2.	Hace la recepción de la petición o reclamo con la correspondiente factura.	Auxiliar Administrativo PQR	
P.C.	3.	<p>Registra la información de la solicitud del usuario en el Registro único de peticiones, quejas y recursos que es generado en el software SYSMAN:</p> <p>En la pestaña de datos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ciclo (1,2 o 4) • Código de la ruta • Tipo de requerimiento (petición o reclamo) • La presentación (Escrita, verbal o telefónico) <p>En la pestaña de solicitud / queja / reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clase de PQR (Acueducto, alcantarillado, aseo) • Concepto dependiendo la clase de PQR • Fecha de radicación • Observaciones (lo que solicita o reclama el usuario) <p>En la pestaña de documentos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento (carta ó factura) • Selecciona si necesita visita ó si se envía directamente a la oficina • A quien va dirigido el documento • Dependencia • Fecha de envío 	Auxiliar Administrativo PQR	SYSMAN Registro único de peticiones, quejas y recursos
P.C.	4.	Genera Orden de trabajo en Sysman. Imprime orden de trabajo.	Auxiliar Administrativo PQR	SYSMAN "Orden de trabajo"

P.C.	5.	Ingresa los datos de la Orden de trabajo generada en la planilla seguimiento órdenes de trabajo y en la planilla seguimiento PQR.	Auxiliar Administrativo PQR	AU-F001 "Seguimiento órdenes de trabajo." AU-F002 "Seguimiento PQR."
	6.	Entrega diariamente las órdenes de trabajo al Subgerente Técnico Operativo y/o profesional universitario designado.	Auxiliar Administrativo PQR	Ordenes de trabajo
	7.	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 universitario del área técnica y/o profesional universitario comercial.	Orden de trabajo
P.C.	8.	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.	Subgerente Técnico Operativo/ Técnico Operativo/ profesional universitario	GA- F001 "Solicitud de materiales de almacén"
P.C.	9.	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 y/o profesional universitario Comercial según corresponda.	Lector Fontanero	AC-INS001 "Instructivo de Fontanería" Orden de trabajo.
P.C.	10.	Verifica y emite concepto técnico. Entrega al Auxiliar Administrativo de PQR las	Profesional universitario de área técnica	

		ordenes de trabajos realizados, para descargarla en el formato AU-F002.	operativa/ Profesional Universitario Comercial	
P.C.	11.	Verifica si es necesario registrar datos del usuario, realizar otros cobros ó modificar factura de reclamaciones. De ser necesario entrega orden de trabajo al Profesional Universitario Comercial.	Profesional Universitario Área Técnica Operativa	
P.C.	12.	<p>Cuando se remiten las ordenes de trabajo al Profesional Universitario comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa la coherencia de los documentos recibidos, si existen incoherencias se devuelven de lo contrario continua el trámite. • <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. Una vez el usuario cancela, se marcan en el sistema los servicios solicitados para la generación de facturación por ciclos. Se archiva la carpeta del usuario. • <u>Modificación datos suscriptor:</u> Ingresa al sistema Sysman las modificaciones respectivas, actualización de datos. • <u>Otras solicitudes y cobros:</u> Ingresa al sistema Sysman las modificaciones respectivas ó se registra los cobros en el cierre de la facturación. • <u>Modificación de factura de</u> 	Profesional Universitario Comercial.	GC-P001 "Procedimiento Facturación". Orden de trabajo.

		<p><u>reclamaciones</u> 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.	13.	Se notifica al usuario mediante el formato GC-F015 Notificación a usuario independientemente si es a favor de la Empresa o no.	Profesional Universitario Comercial.	GC-F015 Notificación a usuario
P.C.	14.	<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"> • Tipo de solución o notificación • Fecha de solución o notificación 	Auxiliar Administrativo PQR	<p>SYSMAN Registro único de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>AU-F001 "Seguimiento órdenes de trabajo."</p> <p>AU-F002 "Seguimiento PQR."</p> <p>SYSMAN "Orden de trabajo"</p>
P.C.	15.	Analiza el comportamiento de las peticiones, quejas y recursos.	Auxiliar Administrativo PQR	Informe mensual
P.C.	16.	Evalúa el comportamiento de las peticiones, quejas y recursos y aplica los correctivos para el mejoramiento del servicio	Subgerente Administrativo	Estadísticas de PQR
P.C.	17.	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	Estadísticas PQR

P.C.	18.	Reporta estadísticas de PQR al SUI.	Auxiliar Administrativo PQR	Resolución 15085
P.C.	19.	La orden o PQR que ya ha sido ejecutada y cerrada se debe archivar en la carpeta del usuario.	Auxiliar Administrativo PQR	Carpeta Usuario

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

		<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona si necesita visita o si se envía directamente a la oficina • A quien va dirigido el documento • Dependencia • Fecha de envío 		
P.C.	4.	<p>Genera Orden de trabajo en Sysman.</p> <p>Imprime orden de trabajo.</p>	Auxiliar Administrativo PQR	SYSMAN "Orden de trabajo"
P.C.	5.	<p>Ingresa los datos de la Orden de trabajo generada en la planilla seguimiento órdenes de trabajo y seguimiento PQR.</p>	Auxiliar Administrativo PQR	<p>AU-F001 "Seguimiento órdenes de trabajo."</p> <p>AU-F002 "Seguimiento PQR."</p>
	6.	<p>Distribuye diariamente las órdenes de trabajo a Profesional Universitario Aseo.</p>	Auxiliar Administrativo PQR	
P.C.	7.	<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> <p>Si no hay error en el cobro de la factura, emite respuesta al usuario a favor de la empresa.</p>	Profesional Universitario Aseo.	Orden de trabajo.
P.C.	8.	<p>Verifica si es necesario registrar datos del usuario ó modificar factura de reclamaciones. De ser necesario entrega orden de trabajo al Profesional Universitario Comercial.</p>	Profesional Universitario Aseo	Orden de trabajo
P.C.	9.	<p>Cuando se remiten las ordenes de trabajo al Profesional Universitario comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Para nuevos usuarios:</u> 		<p>GC-P001 "Procedimiento Facturación".</p> <p>Orden de</p>

		<p>Se ingresan los datos del usuario al sistema Sysman y se genera la facturación por ciclos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Modificación datos suscriptor:</u> Ingresa al sistema Sysman las modificaciones respectivas, actualización de datos. • <u>Modificación de factura de reclamaciones:</u> Verifica en sistema Sysman y actualiza pesos y cobros para facturación. <p>Entrega ordenes de trabajo a Auxiliar Administrativo PQR, describiendo las actividades desarrolladas.</p>	Profesional Universitario Comercial.	trabajo.
P.C.	10.	<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"> • Tipo de solución o notificación • Fecha de solución o notificación. 	Auxiliar Administrativo PQR	<p>SYSMAN Registro único de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>AU-F001 "Seguimiento órdenes de trabajo."</p> <p>AU-F002 "Seguimiento PQR."</p> <p>SYSMAN "Orden de trabajo"</p>
P.C.	11.	Analiza el comportamiento de las peticiones, quejas y recursos.	Auxiliar Administrativo PQR	Informe mensual
P.C.	12.	Evalúa el comportamiento de las peticiones, quejas y recursos y aplica los correctivos para el mejoramiento del servicio	Subgerente Administrativo	
P.C.	13.	Mide y envía estadísticas mensuales de las peticiones, quejas y recursos recibidos,	Auxiliar Administrativo PQR	Estadísticas PQR

		atendidos, solucionados, cuantos a favor del usuario y cuantos a favor de la empresa.		
P.C.	14.	Reporta estadísticas de PQR al SUI.	Auxiliar Administrativo PQR	Resolución 15085
P.C.	15.	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 la Auxiliar administrativo de PQR quien es el responsable de responder cualquier inquietud que tengan los usuarios o direccionar al usuario al área que corresponda.

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

Se implementó un Buzón de sugerencia 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.

CALIFICADOR DEL SERVICIO

Se implementó un sistema de calificación del servicio electrónico el cual le permite al usuario en tiempo real calificar el servicio prestado por la Empresa en cualquier trámite.

HABILITACION DE ESPACIOS WEB

Presentación de consulta, para peticiones, Quejas y Reclamos por medio de la ciudadanía a través de la página WEB www.esptocancipa.com ingresando al enlace Contacto registrando sus comentarios. Esta sugerencia Peticiones,

Quejas y reclamos dejadas por el ciudadano se direccionan al correo pgrs@esptocancipa.com el cual es controlado por la responsable del proceso de atención al usuario.

Disposición de correos institucionales para recepción de sugerencias.

DEPENDENCIA

Gerencia General	francisco.rodriguez@esptocancipa.com
Atención al usuario	atencionalusuario@esptocancipa.com
Aseo	diana.mora@esptocancipa.com
Acueducto	stefanny.sanchez@esptocancipa.com
Alcantarillado	francisco.suarez@esptocancipa.com
Comercial	pucomercial@esptocancipa.com
Oficina Jurídica y de Contratación	carlos.gomez@esptocancipa.com
Talento Humano	talento.humano@esptocancipa.com
Almacén	yolanda.garzon@esptocancipa.com
Oficina Control interno	controlinterno@esptocancipa.com
Subgerencia Administrativa	carolina.sanchez@esptocancipa.com
Subgerencia Financiera	elizabeth.cubides@esptocancipa.com
Subgerencia Técnica Operativa	elva.cuevas@esptocancipa.com
Área Contable	contador@esptocancipa.com

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 10 No 6-63 donde está 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 8339 - 878 8526 y almacén 857 4180 por medio de las extensiones:

NOMBRE	CARGO	EXTENSION
Francisco Alirio Rodríguez Santos	Gerente	114

Sandra Patricia Rodríguez	Jefe de Control Interno	–
Carlos Andrés Gómez	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y de Contratación	113
Elva Jeannette Cuevas Bautista	Sub Gerente Técnico Operativo	109
Elizabeth Cubides Cuellar	Sub Gerente Financiera	112
Carolina Sánchez Mora	Sub Gerente Administrativo	111
Paola Martínez	Profesional Universitario Comercial	115
Diana Mora	Profesional Universitaria Aseo	105
Francisco Suarez Poveda	Profesional Universitaria Técnico Operativo	105
Estefany Sánchez	Profesional Universitario de Acueducto y Alcantarillado	107
Yacqueline Tobón	Auxiliar Administrativo PQR	101

ESPACIOS FISICOS

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá 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.

Fortalecimiento de los canales de Atención.

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá ha venido actualizando su página WEB a través de un contrato de prestación de servicios, donde 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. El contratista está encargado de mantener actualizada las redes sociales y la página web institucional.

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:

Nombre	Teléfono	Cargo
Dr. Francisco Alirio Rodríguez	310 806 3782	Gerente

Santos		
Ingeniera Elva Jeannette Cuevas Bautista	310 210 9476	Subgerente Técnico Operativo
Ramiro Roa	310 210 9596	Técnico Operativo
Diana Mora	310 209 3365	Profesional Universitaria Aseo
Elizabeth Cubides Cuellar	310 2104888	Subgerente Financiero
Carolina Sánchez Mora	310 811 3440	Subgerente Administrativo

Cuenta con una red social creada en FACEBOOK llamada Servicios públicos Tocancipá 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 Tocancipá ejecuta las acciones tendientes a atender en debida forma y dentro del término 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 y hacer su respectivo seguimiento.

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.

La Empresa si observa que no es la autoridad competente lo informa al peticionario dentro de los 5 días siguientes a la recepción. Dentro del término se remite el derecho a la autoridad competente enviando copia del oficio remitido al peticionario.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	% Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Direccionar al usuario según el requerimiento para cada responsable del proceso.	Respuesta emitida/ Formato de orden de trabajo.	100%	Subgerente Administrativo/Auxiliar administrativo PQR	Permanente
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mantener actualizada la cartelera informativa con el fin de publicar temas de interés para los ciudadanos.	Cartelera informativa	100%	Subgerente Administrativo/Contratista Apoyo Administrativo	Febrero de 2018-Diciembre 2018
	2.2	Contestación de PQR vía electrónica.	Respuesta emitida vía electrónica.	100%	Subgerente Administrativo/Auxiliar administrativo PQR.	Febrero de 2018-Diciembre 2018
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Dejar contemplado dentro de plan de capacitación servicio al cliente.	Buena atención al ciudadano.	100%	Subgerente Administrativo/Auxiliar administrativo Talento Humano.	Febrero de 2018-Diciembre 2018
	3.2	Evaluar a los funcionarios mediante los compromisos adquiridos en la evaluación de desempeño.	Rendimiento satisfactorio en atención al ciudadano	100%	Jefes inmediatos	Enero de 2018-Diciembre de 2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Análisis de informe de satisfacción de usuarios.	Calificador del servicio	100%	Subgerente Administrativo/Auxiliar administrativo PQR/Apoyo	Mensual

					al S.G.C.	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Atención personalizada para casos especiales	Respuesta personalizada.	100%	Auxiliar administrativo PQR/Área Técnica Operativa/Área Comercial	Enero de 2018- Diciembre de 2018

5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá utilizara tanto las herramientas tecnológicas y las Comunicaciones y medios físicos para publicar la información y Permitirle al ciudadano acceder a la misma siguiendo los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta producto	% Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisar en el portal Web, la publicación de la información mínima requerida de acuerdo a la Ley 1712 de 2011	Menú de Transparencia y acceso a la información pública en la Web actualizada	100%	Subgerente Administrativo/Contratista Apoyo área administrativa	Enero de 2018-Febrero de 2018.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Responder oportunamente las solicitudes de información de los Usuarios.	100% de las solicitudes de información respondidas en el tiempo y términos establecidos.	100%	Auxiliar administrativo PQR/Área Técnica Operativa/Área Comercial/Área Jurídica.	Permanente
Subcomponente 3	3.1	Implementar	Estrategia de	100%	Subgerente	Bimensual.

ente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información		una estrategia de autocontrol de la correspondenci a.	autocontrol		Administrativo/ Auxiliar administrativo PQR.	
Subcompon ente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Seguimiento a la información publicada página web.	Página web acondicionada a los requerimientos de ley.	100%	Subgerente Administrativo/C ontratista Apoyo Administrativo/ Jefe de la Oficina de Control interno.	Enero de 2018 a Diciembre de 2018.
Subcompon ente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar informe de las páginas más visitadas.	Estadísticas de visitas páginas más visitadas.	100%	Subgerente Administrativo/ Auxiliar administrativo PQR	Mensual.

5.6 OTRAS INICIATIVAS

COMPONENTE DE OTRAS INICIATIVAS					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	% Meta	Responsables	Fecha programada
Otras iniciativas	Socialización del código de ética a todos los funcionarios.	Adquirir los compromisos donde se contemplan conflictos de interés, canales de denuncias de corrupción.	100%	Auxiliar Administrativo Talento Humano	Enero de 2018-Marzo 2018

FRANCISCO ALIRIO RODRIGUEZ S.
GERENTE

CAROLINA SANCHEZ MORA
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO

Fecha de elaboración: Enero 25 de 2018

ANEXO PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	
NOMBRE DE LA ENTIDAD	Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP.
DEPARTAMENTO	Cundinamarca
MUNICIPIO	Tocancipá
VIGENCIA	Año 2018



PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	% META	FECHA DE REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
Solicitud de tramites usuales con los requerimientos y formatos exigidos por la Empresa	Tecnológica	Implementar nuevas funcionalidades en el sistema de gestión de transparencia y acceso inmediato a la información para el usuario.	*Expedición Manual de los trámites usuales por parte de los usuarios. *Expedición de formatos para trámites.	*Acceso a la información de los trámites usuales realizados por parte de los usuarios automáticamente. *Cargue de información en el SUIT (Sistema único de Información y Trámites) para mayor acceso de los	Celeridad y Oportunidad.	Atención al Usuario/Gestión Comercial	50%	Febrero de 2018	Diciembre de 2018

				usuarios.					
Respuesta electrónica a la Peticiones, Quejas y Recursos emitidas por los usuarios.	Tecnológica	Envío por medio electrónico respuesta a las peticiones Quejas y Recursos que no requieran por normatividad respuesta física.	Se remiten físicamente las respuestas a los usuarios	Propender que la mayoría de las respuestas a las solicitudes y/o peticiones, sean remitidas vía correo electrónico	*Oportunidad en la respuesta *Reducción de costos para la entidad	Dependencias involucradas en dar respuesta.	40%	Febrero de 2018	Diciembre de 2018
Descarga de la factura por medio de la página web de la Empresa	Tecnológica	Acceso e impresión a la información de la factura emitida para cada usuario por medio del código interno para su respectivo pago.	Se remite físicamente	*Que los usuarios tengan mayor acceso a la información, para así evitar que se desplacen hasta las instalaciones.	*Reducción de costos de papel. *Agilidad en los procesos.	Gestión Comercial	30%	Febrero de 2018	Diciembre de 2018
Notificación vía email a los usuarios en el trámite de los servicios.	Tecnológica	Envío por medio electrónico del estado en que se encuentra la solicitud.	Se remite físicamente	*Reducción de costos. *Evitar el desplazamiento del usuario hasta las instalaciones.	*Agilidad en los trámites. *Oportunidad en la respuesta.	Área Técnica Operativa.	30%	Febrero de 2018	Diciembre de 2018

Radicación de correspondencia entrante, saliente e interna.	Tecnológica	Implementación de un software para radicación de requerimientos recibidos y enviados.	Se remite físicamente.	Organización y control de documentos recibidos y enviados.	Agilidad en los trámites.	Subgerencia Administrativa / Auxiliar Administrativo PQR.	50%	Febrero de 2018	Diciembre de 2018
---	-------------	---	------------------------	--	---------------------------	---	-----	-----------------	-------------------

Fecha de Elaboración: 25 de Enero de 2018

ORIGINAL FIRMADO

Responsable Proceso

YACQUELINE TOBON
Auxiliar Administrativo PQR

Dueña del proceso

CAROLINA SANCHEZ MORA
Subgerente Administrativo