


 <p>EMCODAZZI Bienestar para todos EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI E.S.P. NIT. 800.118.095-1 NUIR 1-20013000-1</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	 <p>Alcaldía de CODAZZI Bienestar para todos</p>
	<p>AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Estado: Controlado:</p>





PLAN ANTICORRUPCIÓN DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

EMCODAZZI

ANTONIO DE JESÚS ORCASITA ZULETA
GERENTE

AGUAS con Oportunidad y Bienestar PARA TODOS
CALLE 20 No. 14-113 AGUSTIN CODAZZI –CESAR
TELEFONO: 5581152 EMAIL: emcodazzi2005@yahoo.es

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
AUDITORIA INTERNA		Estado: Controlado:

INTRODUCCIÓN



La empresa de servicios públicos Emcodazzi E.S.P muestra cada componente de los servicios de acueducto y alcantarillado de manera detallada mostrando medidas, áreas construidas, ventajas, desventajas, estado actual con sus recomendaciones, con el fin de dotar a la gerencia, junta directiva, entes de control y comunidad en general de un texto de consulta de toda la empresa.

Esperamos poder brindar con este plan anticorrupción la información precisa para futuros análisis y proyectos encaminados al mejoramiento en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y por ende de las finanzas de la empresa, además garantizar una gestión clara de sus procesos y servicios a la ciudadanía y para facilitar la corresponsabilidad y el empoderamiento de lo público, por parte la sociedad civil, en los términos planteados en la Política Pública Anticorrupción.

Es así como se han redefinido procesos y procedimientos haciéndolos más expeditos, controlables y efectivos, se han ampliado los horarios de atención a la comunidad, se han establecido mecanismos de atención en las oficinas de Peticiones Quejas y Reclamos (PQR).

Se ha privilegiado áreas no solo de escucha al ciudadano, sino de pedagogía de participación a través de proyectos como Construcción de Ciudadano, en el que se trabaja en especial con jóvenes, estudiantes y practicantes de las diferentes instituciones técnicas donde se busca expandir la presencia institucional a los diferentes barrios del Municipio.

Resultado de todo ello, no solo se ha garantizado una atención eficaz al ciudadano, sino que se ha reforzado el control social hacia la gestión de la misma empresa, las acciones y ejecutorias de la Entidad se publican en el SECOP y se han dinamizado espacios de participación como los Comités Locales de audiencia públicas, de forma que la relación con la ciudadanía sea la mejor.

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
	<p>AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Estado: Controlado:</p>

MISIÓN

Lograr el desarrollo social y económico sostenible de la comunidad de Agustín Codazzi durante el período 2020 - 2023, a través de la implementación de políticas de inclusión y participación que tiendan a desarrollar programas y proyectos que satisfagan sus necesidades.

VISIÓN

Agustín Codazzi durante el período 2020 – 2023 será un municipio centro de desarrollo de la región norte del César, eficiente en la administración de los recursos, educado, en armonía con el medio ambiente, saludable y próspero.

RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi EMCODAZZI E.S.P. tiene su Sede Administrativa ubicada en la calle 20 N° 14 – 113.



Naturaleza Jurídica: La Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi "EMCODAZZI E.S.P" está constituida como una Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa, y patrimonio independiente.

Fue creada mediante Escritura Pública No. 55 del cuatro (4) de Febrero de 1991, según facultades otorgadas por el Concejo Municipal de Agustín Codazzi al alcalde mediante Acuerdo No 003 de Agosto 24 de 1990 y transformada el día 8 de Septiembre de 1995, mediante Decreto Municipal No. 202, según facultades entregadas por el Concejo Municipal al ejecutivo a través del Acuerdo No 017 de Abril de 1995.

Es importante mencionar, que la entidad fue transformada a Empresa Industrial y Comercial

AGUAS con Oportunidad y Bienestar PARA TODOS

CALLE 20 No. 14-113 AGUSTIN CODAZZI –CESAR
TELEFONO: 5581152 EMAIL: emcodazzi2005@yahoo.es

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1	
	AUDITORIA INTERNA	Estado: Controlado:

del Estado E.S.P. mediante Decreto Municipal de 1995, tiempo en el cual, el Artículo 180 de la Ley 142 de 1994, contemplaba tal posibilidad. En consecuencia, su transformación se haya ajustada a los parámetros del régimen de los servicios públicos contenido en la ley 142 de 1994 y demás normas complementarias.



Composición Accionaria: Por su naturaleza jurídica, el 100% de la propiedad es del Municipio de Agustín Codazzi, no obstante el contenido del párrafo transitorio del artículo 7º del Decreto 202 de 1995 que establece: "El capital de la empresa estará compuesto por un capital autorizado y un capital pagado.

Este capital se convertirá en acciones con un valor nominal preciso.

Serán socios de la Empresa el Municipio y las empresas oficiales o privadas que concurren a la convocatoria pública que se hará para tal efecto, al tenor del párrafo del artículo 18 de la Ley 142 de 1994".

Patrimonio: El patrimonio de EMCODAZZI E.S.P, está constituido por los aportes que el municipio considere transferir en el presupuesto fiscal anual de los recursos destinados para agua potable y saneamiento básico y por el aporte en especie recibido de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi.

La empresa no cuenta con documentos que titularicen la propiedad o tenencia de la Infraestructura de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias.

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
	AUDITORIA INTERNA	<p>Estado: Controlado:</p>



Llama especial atención el parágrafo transitorio del Artículo 7º de los estatutos (Decreto 202 de 1995), pues pese a establecer los mismos que la empresa en su naturaleza jurídica está constituida como Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Municipal, el parágrafo en comento preceptúa parámetros relacionados específicamente con las sociedades por acciones.

Estatutos: Los estatutos están dados en el documento administrativo emanado del Estatutos ejecutivo municipal que oficializó su transformación y ajustó su contenido a los preceptos de la ley 142 de 1994, Decreto No 202 del 8 de septiembre de 1995. Los estatutos establecen los lineamientos generales del manejo de la empresa, sin embargo, existe ambigüedad en el manejo jurídico de la empresa, pues en algunos apartes de éste, asemeja a la empresa a las sociedades por acciones.

Representación Legal: La representación legal de la empresa corresponde al Gerente.

Aspectos Regulatorios Régimen Legal: La empresa está sometida en sus actos y contratos a lo preceptuado en la ley 142 de 1994, y demás normas complementarias. En los aspectos no regulados por estas normas, se aplicará las disposiciones del derecho privado, salvo en las materias expresamente regulados por la ley 80 de 1993.

Régimen Laboral: Las relaciones laborales de EMCODAZZI E.S.P. se rigen por lo establecido en el Artículo 41 de la ley 142 de 1994, el Artículo 5º del decreto-ley 35 de 1968, la ley 6ª de 1945 y el decreto 2127 de 1945.

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
	<p>AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Estado: Controlado:</p>

Régimen Tributario: El régimen tributario aplicado es el contenido en el Artículo 24 de la ley 142 de 1994.

Asuntos Presupuestales: La empresa está dando aplicabilidad en el manejo de su presupuesto de ingresos y gastos a lo contenido en los decretos 111, 586 y 630 de 1996. En la actualidad se encuentra al día con el envío de informes al Sistema Integral de Auditoría (SIA) de la Contraloría General de la Nación, con el cargue de información al CHIP de la Contaduría General de la Nación.

Relación con Autoridades de Regulación y Control.



Personería Jurídica: La personería jurídica de la empresa está dada por el documento administrativo de su creación.

Registro: La empresa fue registrada en el 2005 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Procedimientos de Contratación Manual de Procedimientos: La empresa aplica en contratación lo dispuesto en la ley 142 de 1994, (manual de procedimientos para la contratación), aplica los criterios de selección objetiva contenidos en el manual de contratación.

Contrato de Subsidios: Existe contrato con el municipio para garantizar el pago de los subsidios el cual debe elaborarse en el primer mes de cada año para garantizar el envío de estos recursos.

Aspectos Laborales: Tipo de Relación Laboral: Todo el personal de nómina ha sido

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
	<p>AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Estado: Controlado:</p>

nombrado a través de actos administrativos (Resolución y Acta de Posesión) lo que los convierte en empleados públicos, sin embargo en los últimos años se han vinculado trabajadores con contratos a Término Fijo y Contratos de Prestación de Servicios de manera continua, por lo que se recomienda no dar por terminada este tipo de vinculación con estos funcionarios.



Prestaciones Sociales Pendientes: A todos los trabajadores de la empresa se les deben las Cesantías e Intereses de Cesantías, los cuales por la difícil situación económica de la empresa no se hace efectivo el giro a ningún fondo de pensión.

Planta de Personal: Se encuentra claramente estructurada en el manual de funciones y requisitos mínimos.

Sindicato: La mayoría de sus trabajadores se encuentran afiliados al Sindicato: SINTRACOD (Sindicato Nacional de Trabajadores Oficiales y Servidores Públicos) a SINTRAOFICESAR (Sindicato de Trabajadores Oficiales del Cesar) seccional Cesar y SINDEPUBLICOD (Sindicato de servidores públicos).

Políticas de Selección y Promoción de Personal: La empresa maneja políticas de selección y promoción de su personal, y a la fecha tiene establecido los requisitos para la vinculación de su personal.

Órganos Directivos: La dirección de la empresa estará a cargo de la Junta Directiva y de un Gerente. La junta directiva es la máxima autoridad administrativa de la empresa, presidida

 <p>EMCODAZZI Bienestar para todos EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI E.S.P. NIT. 800.118.095-1 NIUR 1-20013000-1</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	 <p>Alcaldía de CODAZZI Bienestar para todos</p>
	<p>AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Estado: Controlado:</p>

por el Alcalde Municipal de Agustín Codazzi o su delegado.

Estructura Empresarial: La dirección de la Empresa está a cargo de la Junta directiva, cuyo presidente es el Alcalde Municipal de Codazzi y de un Gerente de libre nombramiento y remoción por parte del Alcalde.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1	
	AUDITORIA INTERNA	Estado: Controlado:



La Junta directiva como órgano Directivo y administrativo, es responsable por la formulación de la política general de la empresa y la adopción de los estatutos; debe proponer y aprobar los planes, programas y proyectos del sector; adoptar la estructura administrativa de la Empresa; aprobar el presupuesto y su ejecución; vigilar el adecuado funcionamiento de la empresa; autorizar la contratación de empréstitos; delegar en el gerente el ejercicio de determinadas funciones; adoptar los manuales y procedimientos y aprobar y modificar las tarifas.

De acuerdo con sus estatutos, la Junta Directiva está conformada por 5 miembros así:

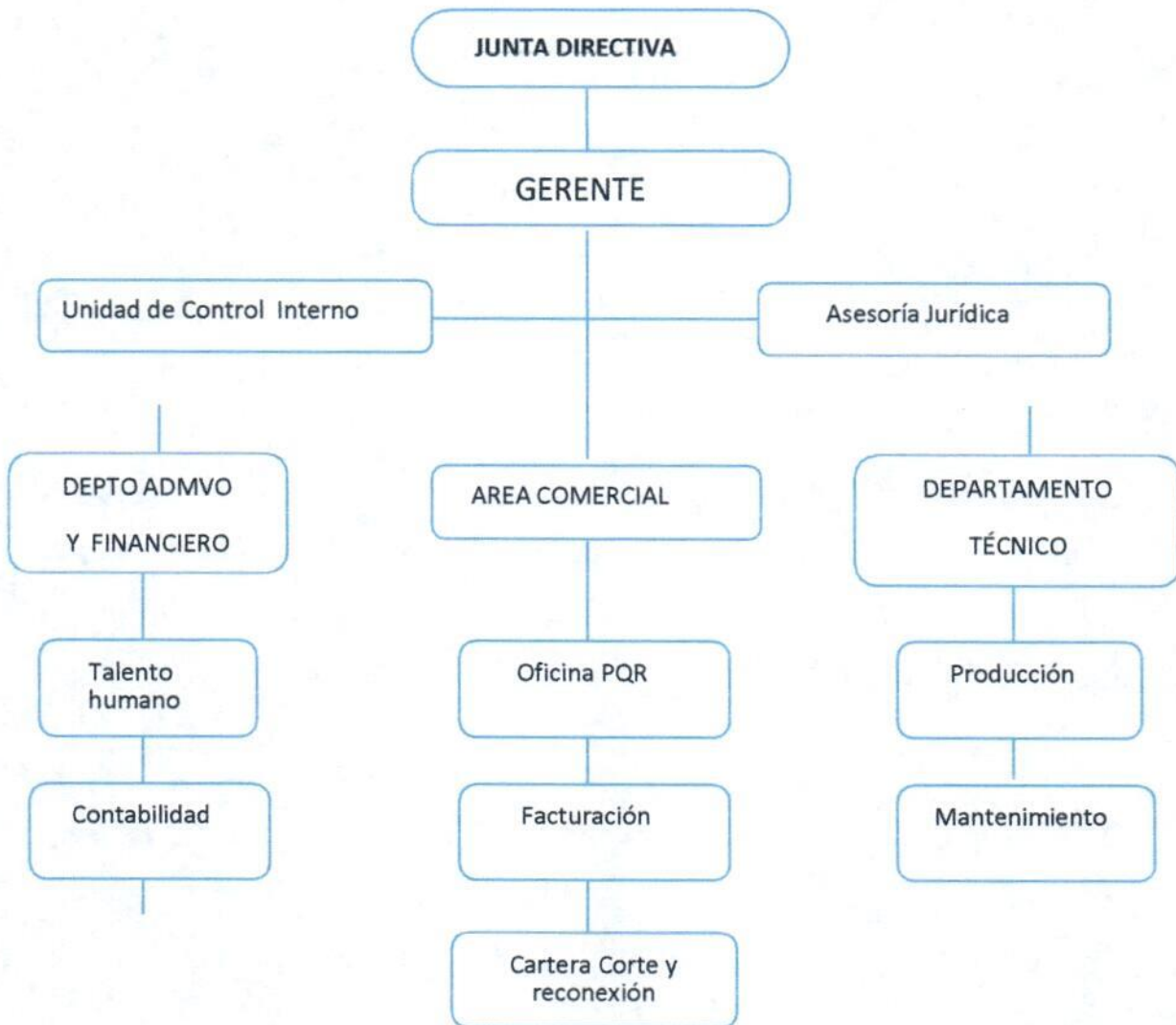
1. El alcalde Municipal o su delegado
2. La Secretaria de Salud Municipal
3. El Secretario de Planeación Municipal
4. Un representante de los Usuarios
5. Un representante del Sector Rural

El periodo de ejercicio de los miembros de la junta directiva es de tres (3) años.

Organigrama: La estructura orgánica para la Empresa EMCODAZZI ESP está definida en la Resolución No. 025 de Junio 30 de 2004, con base en la autorización que le otorgó la Junta Directiva de la Empresa mediante Resolución No. 001 de Septiembre 27 de 2001, para distribuir los cargos de la planta global de la misma; el organigrama aprobado mediante dicho acto administrativo se aprecia en la gráfica.



	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p style="text-align: center;">AUDITORIA INTERNA</p>		<p>Estado: Controlado:</p>

ORGANIGRAMA EMCODAZZI



AGUAS con Oportunidad y Bienestar PARA TODOS

CALLE 20 No. 14-113 AGUSTIN CODAZZI –CESAR
TELEFONO: 5581152 EMAIL: emcodazzi2005@yahoo.es

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
	<p>AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Estado: Controlado:</p>

PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ENTIDAD

Respeto y dignidad humana
Sensibilidad y Actitud de Servicio
Lealtad
Transparencia
Solidaridad
Calidad
Eficacia
Eficiencia
Confianza
Valor agregado

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS MISIONALES

Prestar asistencia efectiva a los ciudadanos.

Alertar oportunamente sobre riesgos y hechos que se consideren irregulares en la Administración de la gestión pública, para que se salvaguarden el interés público y los derechos ciudadanos.

Investigar y juzgar oportuna y consistentemente las conductas de los servidores públicos distritales.



Visibilizar la gestión para preservar la legitimidad institucional.

Gestionar la apropiación y cumplimiento de deberes de todos, como garantía de Realización de los Derechos.

OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Formular acciones tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado

AGUAS con Oportunidad y Bienestar PARA TODOS
CALLE 20 No. 14-113 AGUSTIN CODAZZI –CESAR
TELEFONO: 5581152 EMAIL: emcodazzi2005@yahoo.es

 EMCODAZZI <i>Bienestar para todos</i> <small>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI E.S.P. NIT. 800.118.095-1 NUIR 1-20013000-1</small>	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1	 Alcaldía de CODAZZI <i>Bienestar para todos</i>
	AUDITORIA INTERNA	Estado: Controlado:



en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

Los lineamientos estratégicos de lucha anticorrupción y del servicio al ciudadano, están enmarcados en las dimensiones estratégicas que adopta la entidad en su Plan Estratégico Institucional.

ALCANCE

El Plan Anticorrupción se adopta como una herramienta de gestión, que permite el acercamiento al ciudadano en términos de transparencia administrativa en la prestación del servicio.

 <p>EMCODAZZI Bienestar para todos EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI E.S.P. NIT. 800.118.095-1 NUIR 1-20013000-1</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	 <p>Alcaldía de CODAZZI Bienestar para todos</p>
<p>AUDITORIA INTERNA</p>		<p>Estado: Controlado:</p>



FUNDAMENTO LEGAL

El presente Plan Anticorrupción tiene sustento legal en las normas que se presentan a continuación:

Normativa	Descripción
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 970 de 2005	por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, El Congreso de la República
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 4632 de 2011	Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 734 de 2012	Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

AGUAS con Oportunidad y Bienestar PARA TODOS

CALLE 20 No. 14-113 AGUSTIN CODAZZI –CESAR
TELEFONO: 5581152 EMAIL: emcodazzi2005@yahoo.es

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
	AUDITORIA INTERNA	Estado: Controlado:

DEFINICIONES

Definiciones relevantes dentro del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía:

CORRUPCIÓN: Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.

SERVICIO: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

AUDITORIA: Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada.



PETICIÓN: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

RIESGO: Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.

TRAMITE: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Primer Componente: estrategia de identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo:

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de empresa de servicios públicos emcodazzi e.s.p, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de elementos orientados a prevenirlos o evitarlos.

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>		
<p style="text-align: center;">AUDITORIA INTERNA</p>		<p>Estado: Controlado:</p>	

SEGUNDO COMPONENTE: estrategia antitrámites

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la empresa incluye como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

1. Respetar y tratar bien a los usuarios del municipio.
2. Siempre dar lo mejor de sí como empresa y resolver los problemas de los habitantes s del municipio.
3. Facilitar la gestión de los servidores públicos.
4. Mejorar la competitividad.
5. Contribuir con la Edificación de un Municipio moderno y amable con los ciudadanos.


TERCER COMPONENTE: estrategia para la rendición de cuentas de la entidad.

Para el Gerente de la empresa emcodazzi e.s.p es muy importante la rendición de cuentas ante la junta directiva de la empresa, el concejo Municipal y los demás entes de control y los habitantes del Municipio para poder expresarles la responsabilidad sobre la ejecución de recursos y las acciones proyectadas para dar cumplimiento a los fines encomendados por la Constitución y la ley, a fin de facilitar la expresión organizada de la ciudadanía y su ejercicio del control social, que comprende acciones de petición de información y solicitud de explicaciones, así como la posibilidad de evaluar la gestión, buscando que esta sea más transparente y efectiva.

CUARTO COMPONENTE: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Un antecedente institucional fundamental es el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. El objetivo de este programa es mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En tal sentido se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
	<p>AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Estado: Controlado:</p>

sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

No obstante, las actividades planteadas y su implementación deben ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad. A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Entidad.

IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR:

Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

PONER A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA EN UN LUGAR VISIBLE INFORMACIÓN ACTUALIZADA SOBRE:

Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.

Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.

Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.

Requisitos e indicaciones necesarios para que los usuarios puedan cumplir con sus Obligaciones o ejercer sus derechos.

AGUAS con Oportunidad y Bienestar PARA TODOS

CALLE 20 No. 14-113 AGUSTIN CODAZZI -CESAR
TELEFONO: 5581152 EMAIL: emcodazzi2005@yahoo.es

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
	<p>AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Estado: Controlado:</p>

Horarios y puntos de atención, dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Se debe desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización, además Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.



ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece otros parámetros de necesario desarrollo, en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación. Un parámetro básico que deben cumplir las entidades, está relacionado con la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Para poder progresar en este tema se hace necesario que la comunidad del Municipio conozca estos conceptos fundamentales:

AGUAS con Oportunidad y Bienestar PARA TODOS

CALLE 20 No. 14-113 AGUSTIN CODAZZI -CESAR
TELEFONO: 5581152 EMAIL: emcodazzi2005@yahoo.es

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
	AUDITORIA INTERNA	Estado: Controlado:

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

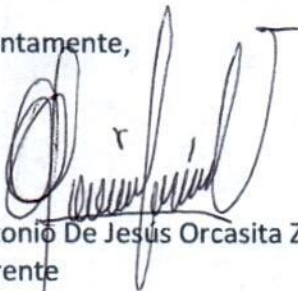
RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional, es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Dado en Agustín Codazzi el Día 16 de febrero de 2022.

Atentamente,



Antonio De Jesus Orcasita Zuleta
Gerente

PROYECTÓ:
GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA
AUDITOR INTERNO *G.L.H. 22*