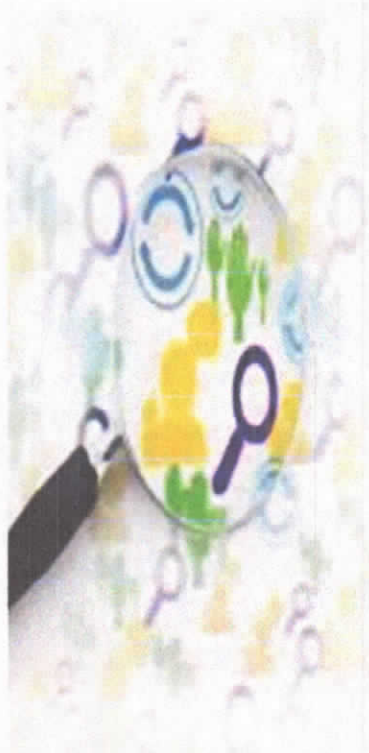


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 1 de 17

PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – ESPOCAM S.A – E.S.P.



**Plan
AntiCorrupción
2019**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 2 de 17

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

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Pública de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Ocamonte - ESPOCAM S.A. E.S.P., es una empresa comprometida hacia el respeto y cumplimiento de todos y cada uno de los mecanismos de transparencia idóneos para el buen funcionamiento de la empresa, dentro de sus manuales y códigos establecidos como reglas de procesos para la marcha y funcionamiento de esta institución, con un propósito social y el cual se han ido estableciendo durante el crecimiento de su vida empresarial, como fundamento de una cultura basada en valores y principios éticos, en favor de la comunidad y de la misma empresa.

Así mismo, ESPOCAM S.A. E.S.P. ,está comprometida con el principio 10 del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas, el cual establece que "las Empresas deberán trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno como una problemática difícil y compleja que transporta a una distorsión de los mercados, desequilibrando la libre y justa competencia de nuestra prestación de servicios, que termina por afectar la competitividad y representando un perjuicio para el crecimiento rentable y sostenible de las empresas, para el caso de nosotros, la empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Ocamonte (Santander). "ESPOCAM S.A. E.S.P.", marcha en contra la corrupción, como uno de los pilares de la empresa y asumiendo iniciativas en pro de esta lucha para un mejor país, partiendo de la autorregulación de instrumentos aplicados a la misma empresa, en especial los que mantienen un ambiente de confianza y transparencia.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 3 de 17

La EMPRESA de SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO- ESPOCAM S.A E.S.P, del Municipio de Ocamonte (Santander), ha diseñado estrategias que permiten hacer un control participativo, que contribuye de manera significativa en la fiscalización de los recursos de la empresa. Con la institucionalización de la ley 1474 de 2011 en cumplimiento del artículo 73 de la misma Ley, las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el punto de vista del Control con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio en el Control, ejerciendo un control social, participativo y oportuno; Es esta la razón por la cual, actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal; ESPOCAM S.A. E.S.P., da cumplimiento a lo dispuesto.

En conclusión la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A E.S.P.**, está comprometida con la construcción de un Estado libre de corrupción; donde se implementen estrategias tendientes a que los recursos sean invertidos eficiente y eficazmente. Una empresa para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de la prestación eficiente y eficaz de los servicios públicos, y del cual son los pilares de la Administración Publica de nuestro País, por ende con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión de la Gerencia.

2. MISION

Somos una empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, bajo los principios de calidad, continuidad en la prestación de servicios y protección del medio ambiente; con políticas de buen gobierno en pro de los Ocamontanos.

3. VISION

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 4 de 17

La empresa de servicios públicos de Ocamonte ESPOCAM S.A. E.S.P, para el año 2023 será reconocida por su compromiso con el medio ambiente y por la calidad de sus procesos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo orientados a satisfacer las necesidades de sus usuarios.

4. MARCO NORMATIVO Y JUSTIFICACION

Las razones por las cuales se hace necesaria la actualización del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2019 obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo así:

Constitución Política de Colombia	En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como Impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 5 de 17

	ley
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto Nacional 1599 de 2005	Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
Decreto 0019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos

5. VALORES CORPORATIVOS

VALORES DE ESPOCAM S.A.-E.S.P

- ❖ **Respeto:** Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás reconociendo sus derechos.
- ❖ **Honestidad:** Es el valor que me mueve a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de mi vida.
- ❖ **Transparencia:** Es la claridad y limpieza constante en mis actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago siempre y en cualquier lugar, con la cabeza en alto.
- ❖ **Compromiso:** Es ir más allá del simple deber, trascender la norma y lograr el deber ser.
- ❖ **Equidad:** es actuar de manera equitativa sin tener distingo de nadie en procura de prestar un servicio en igualdad para todos los usuarios de la empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del casco urbano del municipio de Ocamonte-Santander.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 6 de 17

6. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A E.S.P**, ha querido definir los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad del servicio que nuestra entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades. Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la entidad fluyan con agilidad, oportunidad y que sean transparentes. Dentro de los objetivos del plan anticorrupción podemos encontrar

6.1 GENERAL

- ❖ Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.
- ❖ Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.
- ❖ Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.

6.2 ESPECÍFICOS

- ❖ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- ❖ Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- ❖ Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- ❖ Analizar la viabilidad de dichas acciones.
- ❖ Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- ❖ Establecer el nexo con los Planes de Acción Corporativo y de Desarrollo Administrativo.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 7 de 17

6.3 ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica a todos los Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo, Evaluación y Control, a cada una de las áreas Administrativas y Operativas de la "ESPOCAM S.A. E.S.P.

6.4 METODOLOGÍA

Para la formulación del Plan Anti trámites y de Atención al Ciudadano se aplicó la metodología adoptada mediante el DECRETO 2641 DE 2012.

La Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, es una estrategia, una herramienta o un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, donde su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, los cuales se describen así:

El primero componente se refiere a las políticas para cerrar todos y cada uno de los espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades de servicios públicos, política que viene siendo liderada por la misma empresa, a través de la racionalización de Trámites.

El segundo componente se desarrolla los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, el cual hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de socialización, y siendo conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración de los servicios públicos de ESPOCAM S.A. E.S.P. y se comprometa en apoyo y la vigilancia de la misma empresa y de su patrimonio, como de las políticas de crecimiento y desarrollo de la misma, como patrimonio de toda la comunidad del municipio de Ocamonte.

En el tercer componente se abordan los elementos que integran una estrategia necesaria de Servicio al Ciudadano, indicando y enseñando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la EMPRESA de SERVICIOS PUBLICOS de ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO y ASEO de OCAMONTE

ESPOCAM S.A. - E.S.P., para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta de los servicios públicos y a sus derechos. Estrategia que la misma empresa ha decidido incorporar a las reglas de funcionamiento en favor de la comunidad de Ocamonte, quien es en ultimas el factor primordial de la Misión y Visión de ESPOCAM S.A. E.S.P.

En el cuarto componente, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, (P.Q.R.), igualmente sugerencias y denuncias que atenten con el fin y buen funcionamiento de la empresa.

Finalmente, se sugiere que a pesar de existir estos cuatro componentes dentro del PAAC, la inclusión de iniciativas adicionales que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.

A continuación se ilustran los cuatro componentes que dan la base a la estrategia, así:



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 9 de 17

6.5 RESPONSABLE

6.5.1 Formulación de las Políticas: Se fundamenta en las Políticas de Riesgo, la cuáles están identificadas en el Mapa de Riesgos Anticorrupción. Están a cargo del Representante Legal y el Comité de Control Interno.

6.5.2 Líderes de los Procesos: Son los responsables de aplicar las acciones establecidas en el cumplimiento de los Objetivos, para asegurar la prevención y un seguro manejo del riesgo.

2.6.3 La Oficina de Control Interno: En cumplimiento de sus funciones asesorará, comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación los resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.

7. PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ocamonte, Santander "ESPOCAM S.A. E.S.P.", elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableciendo los lineamientos de la metodología la cual va orientada a la prevención de actos de corrupción derivados de las actuaciones de los servidores públicos, el acercamiento del ciudadano a las Instituciones y la Rendición de Cuentas para un adecuado control social en la protección y adecuado manejo de los recursos del Estado.

7.1 RIESGOS DE CORRUPCION

A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN: Establecer causas y describir los riesgos.

B. ANÁLISIS DEL RIESGO: Detectar Debilidades Internas y Amenazas Externas en cada uno de los procesos de la Institución determinando la Probabilidad de ocurrencia y el Impacto de los mismos.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 10 de 17

C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN: Realizar registro para valorar los riesgos y establecer acciones Preventivas y Correctivas.

D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN: Siguiendo nuestro proceso de Gestión de Calidad se cumplirán las etapas de: Documentación, Despliegue, Implementación y Mantenimiento de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción alineada al Direccionamiento Estratégico de la Alta Dirección.

E. SEGUIMIENTO A RIESGOS DE CORRUPCIÓN: Revisar en forma permanente las causas del riesgo para evitar que puedan sofisticarse y no detectarse, además realizar el seguimiento en Cumplimiento de la vigencia de 2019.

F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

Se realizó por cada Proceso y luego se consolidará el Institucional, el cual será validado y aprobado.

7.2 ESTRATEGIAS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Acorde con lo anterior, y a las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Departamento y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscara desarrollar los siguientes ejes centrales en la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A. E.S.P.

- ❖ Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- ❖ Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- ❖ Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A. E.S.P., asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 11 de 17

- ❖ Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- ❖ Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.
- ❖ Se inculcara en los funcionarios de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A E.S.P, el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
- ❖ Se garantizara la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.

Para esto la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A E.S.P, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garantice la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el Capítulo Sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2018.

8. LINEAS ESTRATEGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE OCAMONTE SANTANDER

8.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

- ❖ La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A. E.S.P fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos; identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 12 de 17

- ❖ Se continuara con la actualización del mapa de riesgos tanto de los procesos de contratación pública como de los demás procesos en que intervenga la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A. E.S.P, del cual se tomarán los insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- ❖ Se continuara con la divulgación a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la empresa y la comunidad en general.
- ❖ Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio de la ciudadanía a través de la oficina y/o la página Web www.espocamesp.com en Atención al Ciudadano ingresando al enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.
- ❖ Se garantizara que todos los contratos se publiquen en el Portal Único de Contratación –SECOP.
- ❖ Se promulgará para que la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios públicos.
- ❖ La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A. E.S.P revisará los procesos y procedimientos de contratación con el fin de determinar el mapa de riesgos de contratación.
- ❖ Divulgación en la página web de la empresa de servicios públicos de Ocamonte del Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- ❖ Se seguirá contando con la atención directa en la oficina de ESPOCAM S.A.-E.S.P. de sugerencias, con el fin de facilitarle a los ciudadanos y usuarios formulen sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento mensual a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos.
- ❖ Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dará traslado de las mismas a los entes de control.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 13 de 17

- ❖ Continuidad con la declaración de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.
- ❖ Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A E.S.P
- ❖ Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

8.2 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

Estrategia: Aplicación del estatuto anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A E.S.P, aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación o socialización de los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Estrategia: Mejorar procesos internos de comunicación. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos o solicitar información de La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A E.S.P.

Estrategia: Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes.

Estrategia: permitir a los usuarios y ciudadanos en general acceder a los servicios que brinda la empresa ESPOCAM S.A. E.S.P con la agilidad y facilidad que ellos requieran, evitando procedimientos innecesarios y dispendiosos que puedan demorar la resolución de su solicitud

Actualmente se cuenta con QUINCE trámites denominados de la siguiente manera:

- ❖ Solicitud instalación de puntos nuevos medidor

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 14 de 17

- ❖ Instalación de medidores de prueba
- ❖ Solicitud de legalización del servicio de acueducto y/o alcantarillado
- ❖ Solicitud de servicio de acueducto y/o alcantarillado
- ❖ Certificación de paz y salvo
- ❖ Acuerdo de pago
- ❖ Cancelación e inactivación de matrícula
- ❖ Cambio clase de uso inmueble
- ❖ Actualización de dirección
- ❖ Cambio de estrato
- ❖ Cambio de nombre de suscriptor.
- ❖ Solicitud cambio de medidores defectuosos
- ❖ Solicitud de independización del servicio comercial del residencial
- ❖ Solicitud de verificación de lectura
- ❖ Solicitud de examen y control de fugas

8.3 RENDICION DE CUENTAS

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que la entidad elabore una estrategia de rendición de cuentas y que de esta manera quede incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, aprovechar cada espacio posible para brindar al ciudadano la oportunidad de estar al tanto de cada uno de los asuntos de su interés que lleva a cabo la empresa.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A E.S.P, realizara una (1) audiencia pública en conjunto con la Administración Municipal de Ocamonte, de rendición de cuentas a la ciudadanía; de la misma manera la entidad cuando

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 15 de 17

lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

8.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A E.S.P, para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

- ❖ La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESPOCAM S.A E.S.P para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos: recepción de las peticiones, quejas y reclamos **(PQR)**.

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos, se publicaran en pág. Web.
Proceso de gestión (Acciones de tutela)	Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.
Proceso de vigilancia y control (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento sobre las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de la empresa. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 16 de 17

	administración.
Recepción de las peticiones quejas y reclamos (PQR).	Se busca que los usuarios manifiesten sus peticiones, quejas y reclamos sobre la prestación de los servicios públicos de ESPOCAM S.A.-E.S.P..
Oportuna respuesta a las PQRs	Se busca brindar al usuario y/o ciudadanos la solución y respuesta a cada una de sus inquietudes y reclamos para que este pueda sentir que en la entidad es escuchado y su opinión cuenta.

La empresa ESPOCAM S.A DE SERVICIOS PUBLICOS S.A E.S.P., viene trabajando en diferentes estrategias para la transparencia y el acceso a la información pública, entre las que se cuenta la aplicación de la ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el plan anticorrupción del cual este componente hace parte y el gobierno en línea.

En el actual componente del plan anticorrupción se han centrado las acciones en tres puntos básicos, el primero en tener la información actualizada y criterios claros frente al actuar de los funcionarios en cuanto a la información pasiva y activa. En el segundo punto se ha avanzado en una mejor publicación de la información que tiene ESPOCAM para su fácil acceso tanto al público interno como externo, y el tercer punto es un replanteamiento de los procesos en la captura de información, para lo cual la empresa viene evaluando cual será el mejor aplicativo que permita hacer seguimiento a los requerimientos, y generar informes que sirvan de insumo para la gestión de los requerimientos.


ING. CRISTINA AMPARO NOVA JAIMES
 Gerente ESPOCAM S.A-E.S.P.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		
	PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 17 de 17

**PLAN INSTITUCIONAL DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –
PAAC – 2019 / ESPOCAM S.A – E.S.P.**




ING. CRISTINA AMPARO NOVA JAIMES
 Gerente ESPOCAM S.A ESP.