NIT: 822.001.883-3

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SAN JOSE DEL GUAVIARE, 2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. MARCO NORMATIVO

2. INFORMACION INSTITUCIONAL

2.1 MISION

2.2 VISION

2.3 VALORES CORPORATIVOS

3. OBJETIVO DEL PLAN

4. ALCANCE

5. COMPONENTES:

5.1 COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

5.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

5.1.2 Medidas para mitigar los Riesgos de Corrupción

5.2 COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

5.3 COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

5.4 COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.4.1. Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

5.4.2 Términos para el trámite de peticiones

5.4.3 Canales de atención

5.4.4. Lineamientos especiales en el trámite de las peticiones

5.5. COMPONENTE MECANISMOS PARA PROMOVER LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION

6. INICIATIVAS ADICIONALES

7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

INTRODUCCION

En concordancia a las disposiciones contenidas en la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 que ordena "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano" en lo dispuesto en el Artículo 73 y 76 de la. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En cumplimiento a estas disposiciones la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS ESP, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano considerando los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2.

EMPOAGUAS ESP, mediante este plan está comprometida en la construcción de estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, la racionalización de trámites, la accesibilidad a sus trámites y servicios, la creación de espacios de participación ciudadana y el mejoramiento de la atención al ciudadano. Y así mismo generar más confianza en la ciudadanía que directa o indirectamente se beneficia con nuestros servicios, direccionando el accionar de la Empresa hacia la transparencia en la gestión y lucha contra la corrupción.

1. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – 1991
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

• Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

• 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.

• Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

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

• 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", artículo 73.

• 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 2482 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".

• Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".

• Decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, 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."

• Decreto 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

• Modelo Integrado de Planeación y Gestión. • Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. • Guía para la Gestión de riesgo de corrupción.

2. INFORMACION INSTITUCIONAL

MISIÓN

"La empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS ESP, brinda sus servicios con calidad y eficiencia, mediante el mejoramiento continuo a través del uso apropiado de la tecnología, motivando y capacitando a sus colaboradores. Para contribuir al progreso de la comunidad y al cuidado del medio ambiente."

VISIÓN

"EMPOAGUAS E.S.P, en el año 2030 será una empresa reconocida por su liderazgo y competitividad en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado con calidad, cobertura y continuidad, mostrando alto nivel de excelencia en el Departamento del Guaviare; orientada a la modernización, adopción de buenas prácticas, personal capacitado y preservación del medio ambiente buscando satisfacer las necesidades de sus usuarios. "

VALORES INSTITUCIONALES

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare -EMPOAGUAS ESP- en desarrollo de su objetivo a través de todos sus funcionarios fomentarán y aplicarán de manera permanente los siguientes valores, así como unas acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos relacionadas a cada valor:

• **Honestidad**: Cada uno de los trabajadores de EMPOAGUAS ESP actuará siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general

• **Respeto:** Cada trabajador de EMPOAGUAS ESP reconocerá, valorará y tratará de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

• **Compromiso**: Los trabajadores de EMPOAGUAS E.S.P., deben ser conscientes de la importancia de su rol como servidor público, estando en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relación o en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Diligencia**: Los trabajadores de EMPOAGUAS E.S.P., deben cumplir con sus funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia**: Las actuaciones de los trabajadores de EMPOAGUAS E.S.P., deberán ser con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

3. OBJETIVO DEL PLAN

Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la eficiencia administrativa y la optimización de recursos, y orientando la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía con mejores prácticas, en cumplimiento de la misión de EMPOAGUAS ESP.

4. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, -EMPOAGUAS ESP-

5. COMPONENTES:

Componente 1. Gestión del Riesgo - Mapa de Riesgos
Componente 2. Racionalización de Trámites
Componente 3. Rendición de Cuenta
Componente 4. Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

5.1 COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

5.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

El Mapa de Riesgos es una herramienta que le permite a la empresa identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. La empresa debe establecer las medidas para controlarlo

Elaboración y/o actualización: se elabora anualmente por cada responsable de los procesos y su equipo de trabajo al interior de la empresa.

Consolidación: la Subgerencia Administrativa y Financiera de la empresa es la encargada de gestionar el riesgo, liderar el proceso de administración del riesgo y consolidar al mapa de riesgos de corrupción.

Publicación: el mapa de riesgos de corrupción se publica en la página web de la empresa, en la sección de transparencia y acceso a la información pública que establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del decreto 1081 de 2015 y en medios de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada vigencia.

Socialización: se realiza socialización del mapa de riesgos de corrupción con funcionarios y contratistas de la empresa antes de la publicación para que conozca, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del mapa de riesgos de corrupción.

Política de administración del riesgo de corrupción:

La establece la alta dirección de la empresa, con liderazgo del gerente y con la participación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
La política de administración del riesgo de la empresa, contempla los riesgos de procesos, de corrupción y de seguridad digital, y cumple los requisitos establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 - Octubre de 2018.

Definición de riesgo de corrupción: Los riesgos de corrupción, es la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Identificación de los riesgos de corrupción: Se realiza un análisis y definición de los objetivos de procesos. Se establecen las fuentes de factores de riesgo, se identifica el riesgo, sus causas y sus consecuencias. Se tiene en cuenta los componentes de su definición así: Acción u Omisión + Uso del poder + desviación de la gestión de lo público + El beneficio privado.
Los riesgos se identifican teniendo en cuenta la matriz de definición de los riesgos de corrupción establecida en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión N° 04.

Valoración del riesgo

Análisis del riesgo: se realiza para establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el nivel de consecuencia o impacto, con el fin de estimar la zona de riesgo inherente (RIESGO INHERENTE).
Se realiza teniendo en cuenta los criterios para calificar la probabilidad y los criterios para calificar el impacto de los riesgos de corrupción establecidos en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión N° 04.

Evaluación del Riesgo: Se realiza la valoración del diseño de controles, posteriormente se realizó el análisis y evaluación de los controles para la mitigación de los riesgos.
Nivel de riesgo residual; se realiza desplazamiento del riesgo inherente para calcular el riesgo residual, teniendo en cuenta que para los riesgos de corrupción únicamente hay disminución de probabilidad, para el impacto no opera el desplazamiento.

Tratamiento del riesgo: se establecen opciones de manejo para el tratamiento del riesgo de corrupción, teniendo en cuenta que para los riesgos de corrupción la respuesta será evitar, compartir o reducir, ningún riesgo de corrupción podrá ser aceptado

Monitoreo y revisión

El monitoreo y revisión está alineada con la dimensión de MIPG de "control interno" que se desarrolla con el MECI a través del esquema de asignación de responsabilidades y roles, el cual se distribuye en los diversos funcionarios de la empresa de acuerdo a las líneas de defensa.

Primera Línea de defensa: Los gerentes públicos y los líderes de procesos, en conjunto con sus equipos, deben monitorear y revisar periódicamente la gestión de riesgos de corrupción y si es el caso ajustarlos.

Segunda Línea de Defensa: la oficina de planeación le corresponde adelantar monitoreo. En esta fase se debe:

Se debe garantizar que los controles sean eficaces y eficientes.
Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.

Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, cambios las tendencias, los éxitos y los fracasos.

Detectar cambios en el contexto interno y externo.

Identificar riesgos emergentes.

Reporte del plan de tratamiento de riesgos

Una vez analizado el nivel del riesgo residual y definido el tratamiento a implementar, con el establecimiento de controles, se realiza el reporte que consolide la información clave del proceso de gestión del riesgo en el formato de Mapa y Plan de Tratamiento de Riesgos.

Seguimiento de Riesgos de Corrupción:

El Jefe de la Oficina de control interno de Gestión o quien haga sus veces, debe adelantar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, verificando la efectividad de los controles y publicar el seguimiento en la página web de la empresa.

Acciones a seguir en caso de materialización de riesgos de corrupción:

- Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.
- Revisar el mapa de riesgos de corrupción, en particular las causas, riesgos y Controles.
- Verificar si se tomaron las acciones y se actualizo el mapa de riesgos de corrupción.
- Realizar un monitoreo permanente.

Comunicación y consulta del mapa de riesgos de corrupción.

La comunicación y consulta con las partes involucradas, tanto internas como externas debería tener lugar durante todas las etapas del proceso para la gestión del riesgo.

5.1.2 Medidas para mitigar los Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Política de Administración de Riesgos	Revisión y/o ajuste Política Administración de Riesgos	listado de documentos en lenguaje claro Encuesta formulada de la evaluación de	Subgerente Administrativo y Financiero	1/02/2023	17/05/2023

		los resultados del uso de los documentos en lenguaje claro			
Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Actualización y publicación mapas de riesgos de corrupción - vigencia 2023	Mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación actualizados	Subgerente Administrativo y Financiero	1/01/2023	31/01/2023
	Actualización mapas de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación actualizados	Subgerente Administrativo y Financiero	14/11/2023	15/12/2023
Consulta y divulgación	Participación , divulgación al mapas de riesgos de corrupción	Participación y divulgación efectuada a los actores internos y externos.	Subgerente Administrativo y Financiero	17/01/2023	31/01/2023
Monitoreo y revisión	Realizar monitoreo y seguimiento periódico al cumplimiento de los controles establecidos para los riesgos de corrupción.	Monitoreo, seguimiento y toma de decisiones para garantizar la implementación de los controles	Subgerente Administrativo y Financiero	permanente	permanente
Seguimiento	Realizar seguimiento, evaluación y divulgación al mapa de riesgos de corrupción 1	Informe de seguimiento 1	Subgerente Administrativo y Financiero	30/04/2023	16/05/2023
	Realizar seguimiento, evaluación y divulgación al mapa de riesgos de corrupción 2	Informe de seguimiento 2	Subgerente Administrativo y Financiero	31/08/2023	14/09/2023
	Realizar seguimiento, evaluación y divulgación al mapa de riesgos de corrupción 3	Informe de seguimiento 3	Subgerente Administrativo y Financiero	31/12/2023	17/01/2024

5.2 COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La Estrategia Racionalización de trámites facilita al usuario el acceso a los servicios que brinda la Empresa, y a la entidad le permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

EMPOAGUAS ESP, para implementar esta estrategia desarrollará las siguientes acciones:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Racionalización de trámites	Afiliación conexión a los servicios de Acueducto y Alcantarillado	Publicar al respaldo de la factura información inherente a los requisitos de los trámites y servicios	Subgerencia Comercial	2/01/2023	31/12/2023
	Expedición certificación Laboral, Certificación Contractual	Expedir de manera gratuita el certificado	Subgerencia Administrativa y Financiera y Jefe Oficina jurídica	2/01/2023	31/12/2023
	Expedición certificado disponibilidad de los servicios públicos y Certificado paz y salvo por servicios públicos domiciliarios	Expedir de manera gratuita el certificado	Subgerencia Comercial y subgerente Operativo	2/01/2023	31/12/2023

5.3 COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS

La Estrategia de la Rendición de Cuentas, busca la transparencia de la gestión de la empresa; permite una interacción entre los usuarios y la empresa, dándole a conocer cuáles son los programas, planes y proyectos que está ejecutando. Las acciones que se desarrollaran para la estrategia en mención son las siguientes:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar en página web de la empresa: www.empoaguas.gov.co los siguientes documentos: Informe del estado del Sistema de Control Interno. Informes de Gestión y Ejecución Presupuestal. Evaluación de Planes de Acción. Plan de Adquisiciones. Seguimientos al Plan Anticorrupción	100% de Documentos publicados oportunamente en página web de la empresa.	Gerente, Subgerentes de área, Control Interno de Gestión y Técnico de sistemas	2/01/2023	31/12/2023
Diagnóstico y caracterización de necesidades de información	Análisis de requerimientos cumplidos por la entidad contenidos en el FURAG y MIPG Identificación y clasificación de Ciudadanos, Grupos de interés o Grupos de valor	Informe de cumplimiento de requerimientos FURAG en lenguaje claro Listados de los Ciudadanos, Grupos de interés o Grupos de valor Caracterización de usuarios	Subgerencia Administrativa y financiera, Subgerente comercial	2/01/2023	31/12/2023
Fortalecer los espacios de rendición de cuentas	Participar en los eventos de Rendición de Cuentas que realiza la Administración Municipal, como empresa municipal descentralizada. Promover la participación de los ciudadanos, grupos de interés o Grupos de valor de EMPOAGUAS ESP	Audiencia pública de rendición de cuentas. Ejecución de acciones de diálogo (Chat virtual, video en portal web, redes sociales, mensajes de texto, etc.)	todas las dependencias	conforme al cronograma audiencia Administración Municipal	conforme al cronograma audiencia Administración Municipal
Selección de acciones para promover el diálogo (Acciones de diálogo)	Responder a inquietudes a través de la oficina de Atención al usuario.	Informe semestral de solicitudes de información, Peticiones, solicitudes de documentación, etc	Subgerencia Comercial, Ventanilla Única y Control Interno de Gestión	30/06/2023	10/01/2024

Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas (Acciones de incentivos)	Realizar una encuesta a la ciudadanía, percepción de la gestión de la empresa, publicando y difundiendo los resultados de la misma a los funcionarios y la ciudadanía.	Una (1) encuesta de percepción del ciudadano en lenguaje de fácil comprensión, aplicada y resultados publicados	Subgerencia Comercial	1/06/2023	30/06/2023
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Consolidar y divulgar el cronograma de presentación de informes a entes de control a todas las áreas responsables de reportar información.	Cronograma consolidado y divulgado	Jefe Oficina Control Interno de Gestión	2/01/2023	31/01/2023

5.4 COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para garantizar la Participación Ciudadana en forma real y efectiva, y generar canales de comunicación bidireccionados y retroalimentativos con nuestros usuarios, desarrollaremos las siguientes acciones:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Actualización de la Política de Servicio al Ciudadano.	.Estrategia de Servicio al Ciudadano actualizada, publicada y socializada	Subgerencia Comercial	2/01/2023	1/06/2023
	Ejecutar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los servidores públicos de la entidad - (Guía de lenguaje claro, carta de trato digno, socializar la Estrategia de Servicio al Ciudadano.	Sensibilizaciones que difundan la cultura de servicio al ciudadano	Subgerencia Comercial, Talento Humano	15/03/2023	15/12/2023
Fortalecimiento de los Canales de atención	Divulgar los canales de atención al ciudadano	Canales de atención publicados en página web	Gerencia y Subgerentes de área	15/02/2023	30/12/2023

Talento humano	Incluir en el PIC temáticas relacionadas con servicio al ciudadano, capacitación o formación en lenguaje claro teniendo en cuenta el curso del DNP frente al tema de lenguaje claro. .Revisar viabilidad de incorporar el tema de servicio al ciudadano dentro del Plan de incentivos vigente. .Garantizar en las jornadas de inducción y reinducción temas sobre lenguaje claro.	Capacitación en materia de lenguaje claro y acciones de capacitación de servicio al ciudadano. Programa de inducción o reinducción	Subgerencia Administrativa y Financiera - Talento Humano	15/02/2023	30/12/2023
Normativo y procedimental (PQRSD y trámites)	Elaborar y divulgar semestralmente informes de seguimiento a PQRS interpuestos por los diferentes canales de comunicación, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. Evaluar la percepción externa de la empresa mediante la encuesta de satisfacción al ciudadano.	Dos (2) informes de PQRS elaborados y publicados en página web	Control interno de Gestión	30/06/2023	10/01/2024
	Mantener actualizados los procesos y procedimientos de la Oficina de Atención al usuario para mejorar su eficiencia	Procedimiento revisado y/o actualizado y publicado, teniendo la normatividad vigente	Subgerencia comercial	15/02/2023	29/08/2023
Relacionamiento con el ciudadano	Revisión de encuestas para realizar la medición satisfacción del ciudadano de los servicios y productos que ofrece EMPOAGUAS ESP a los usuarios en general	Encuesta de percepción aplicada y resultados evaluados	Subgerencia comercial	1/07/2023	30/12/2023
	Levantar Planes de Mejoramiento o acciones de mejora de los resultados de la encuesta medición satisfacción del ciudadano	Planes de mejoramiento o acciones de mejora formulados	Control interno de Gestión	1/07/2023	30/12/2023
	Realizar actividades para definir y/o ajustar la caracterización de los usuarios, ciudadanos, grupos de interés o Grupos de valor	Información publicada y actualizada en la página web institucional	Subgerencia comercial	2/01/2023	30/12/2023

5.4.1 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

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.

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.

5.4.2 Términos para el trámite de peticiones

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

5.4.3 Canales de atención

Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y EMPOAGUAS ESP, se establecen claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se cuenta con los siguientes:

Presencial.

Sedes	Horarios de atención
EMPOAGUAS ESP	Dirección: Calle 19 N° 19D–55 Barrio El Modelo Horario: Lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 m y de 02:00 a 05:00 pm
PUNTOS DE RECAUDO	SUPERGIROS Horario: de lunes a sábado en el horario de 7:00 a.m. a 9:00 p.m., y domingos y festivos en el horario de 8:00 a.m. a 5 p.m.

Vía telefónica

EMPOAGUAS ESP cuenta con las siguientes líneas telefónicas para la atención al público: Celular: 3182087875; el ciudadano podrá comunicarse en el horario de atención de lunes a viernes:

Subgerencia Comercial: área PQRS: 3157210133

Subgerencia Técnico Operativa (Planteros): Sábados, Domingos y Festivos: 3164516194

Correo físico o postal.

Calle 19 N° 19D–55 Barrio El Modelo, San José del Guaviare -Guaviare

Código Postal: 950001

Virtuales

Para generar acercamiento entre los ciudadanos y la Empresa se ha puesto a su disposición la página web : www.empoaguas.gov.co; correo@empoaguas.gov.co y los respectivos correos institucionales de las dependencias:

AREA	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	RESPONSABLE
GERENCIA	gerencia@empoaguas.gov.o	José Vicente Urquijo
	correo@empoaguas.gov.co ventanillaunica@empoaguas.go.co	Leidy Lagos David Pulido
SUBGERENCIA COMERCIAL	facturacion@empoaguas.gov.co	Sandra López
	pqrs@empoaguas.gov.co	Francy Yamile García
	comercial@empoaguas.gov.co	María Paz Sánchez
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	administrativa@empoaguas.gov.co	Jorge Alberto Novoa
	talentohumano@empoaguas.gov.co	Erika Julieth Sánchez
	contabilidad@empoaguas.gov.co	Yeisón Raúl Canaria
	presupuesto@empoaguas.gov.co	Jazmín Sarmiento
	almacen@empoaguas.gov.co	Daniel Bonilla Aguirre
	sui@empoaguas.gov.co	María del Pilar Marroquín
	tecnicocontable@empoaguas.gov.co	Edilmer Sabana
	tesoreria@empoaguas.gov.co	Camilo Fajardo Roldan
	sistemas@empoaguas.gov.co	Carlos Rodas
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	juridica@empoaguas.gov.co	Carmenza Niño Pedroza
	Ajuridica@empoaguas.gov.co	Katheryn Vannesa España
SUBGERENCIA TECNICO OPERATIVA	operativo@empoaguas.gov.co	Juan Alexis Moreno
	topografia@empoaguas.gov.co	Jhon Ludwing Sánchez
	saludocupacional@empoaguas.gov.co	Natalia Rojas
	laboratorio@empoaguas.gov.co	Carina Tovar
	ambiental@empoaguas.gov.co	Wilson Sánchez N.
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	controlinterno@empoaguas.gov.co	Norbely Restrepo Vásquez

Redes sociales:

FACEBOOK:
Comunicaciones@empoaguas.gov.co

INSTAGRAM
Comunicaciones@empoaguas.gov.co

TWITTER
@empoaguas

5.4.4. Lineamientos especiales en el trámite de las peticiones

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

Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	

1.5 COMPONENTE MECANISMOS PARA PROMOVER LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Actualización de la Política de Servicio al Ciudadano.	Estrategia de Servicio al Ciudadano actualizada, publicada y socializada	Subgerencia Comercial	2/01/2023	1/06/2023
	Ejecutar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los servidores públicos de la entidad - (Guía de lenguaje claro, carta de trato digno, socializar la Estrategia de Servicio al Ciudadano.	Sensibilizaciones que difundan la cultura de servicio al ciudadano	Subgerencia Comercial, Talento Humano	15/03/2023	15/12/2023
Fortalecimiento de los Canales de atención	Divulgar los canales de atención al ciudadano	Canales de atención publicados en página web	Gerencia y Subgerentes de área	15/02/2023	30/12/2023
Talento humano	Incluir en el PIC temáticas relacionadas con servicio al ciudadano, capacitación o formación en lenguaje claro teniendo en cuenta el curso del DNP Garantizar en las jornadas de inducción y re inducción temas sobre lenguaje claro.	Capacitación en materia de lenguaje claro y acciones de capacitación de servicio al ciudadano. Programa de inducción o reinducción	Subgerencia Administrativa y Financiera - Talento Humano	15/02/2023	30/12/2023
Normativo y procedimental (PQRSD y trámites)	Elaborar y divulgar semestralmente informes de seguimiento a PQRS interpuestos por los diferentes canales de comunicación, para identificar oportunidades de	Un informe de PQRS elaborados y publicados en página web	Control interno de Gestión	30/06/2023	10/01/2024

	mejora en la prestación de los servicios. Evaluar la percepción externa de la empresa mediante la encuesta de satisfacción al ciudadano.				
	Mantener actualizados los procesos y procedimientos de la Oficina de Atención al usuario para mejorar su eficiencia	Procedimiento revisado y/o actualizado y publicado, teniendo la normatividad vigente	Subgerencia comercial	15/02/2023	29/08/2023
Relacionamiento con el ciudadano	Revisión de encuestas para realizar la medición satisfacción del ciudadano de los servicios y productos que ofrece EMPOAGUAS ESP a los usuarios en general	Encuesta de percepción aplicada y resultados evaluados	Subgerencia comercial	1/07/2023	30/12/2023
	Levantar Planes de Mejoramiento o acciones de mejora de los resultados de la encuesta medición satisfacción del ciudadano	Planes de mejoramiento o acciones de mejora formulados	Control interno de Gestión	1/07/2023	30/12/2023
	Realizar actividades para definir y/o ajustar la caracterización de los usuarios, ciudadanos, grupos de interés o Grupos de valor	Información publicada y actualizada en la página web institucional	Subgerencia comercial	2/01/2023	30/12/2023

2. INICIATIVAS ADICIONALES

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Código de Integridad	Difundir y fortalecer la cultura en torno al Código de Integridad Identificar el nivel de apropiación del código de integridad en EMPOAGUAS ESP	*Código de integridad difundido *Código de integridad interiorizado por los Servidores públicos y contratistas de EMPOAGUAS ESP. Establecer y suscribir compromiso por parte de los servidores públicos y contratistas que ingresan por primera vez a la entidad * Aplicar test y realizar informe de apropiación del código de integridad	Subgerencia Administrativa - Talento Humano	15/02/2023	15/12/2023

Conflicto de interés	Capacitar y sensibilizar sobre temas de conflicto de interés	Actividades pedagógicas para servidores públicos y contratistas sobre gestión del conocimiento de conflicto de interés	Subgerencia Administrativa - Talento Humano	15/02/2023	15/12/2023
Lenguaje claro	Realizar acciones en la información que se entrega a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, en lenguaje claro	Listado de documentos en lenguaje claro	Subgerencia Administrativa - Subgrencia Comercial	2/01/2023	15/12/2023

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Control Interno de Gestión, quien además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

“La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno de Gestión.

El seguimiento se realiza tres (3) veces al año en las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2023. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero respectivamente.

El seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno se deberá publicar en la página web de la entidad o en lugar de fácil acceso al ciudadano.

VICENTE URQUIJO SEDANO
Gerente General