



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL EMPOCHAPARRAL
E.S.P.**

**CHAPARRAL, TOLIMA
JULIO DE 2019**



Libertad y Orden

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Epochaparral E.S.P., se permite elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia de 2019, estableciendo las estrategias de la lucha contra la corrupción a implementar con base en los cinco Componentes a saber: el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti tramites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Rendición de Cuentas, y el componente de Transparencia y acceso a la Información.

El primer componente hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción que debe tomar como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno –MECI. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial. En este componente va inmerso el Mapa de Riesgos de Corrupción y la Matriz de Riesgos de Corrupción, en donde cada una de las dependencias actuará conforme la identificación, Análisis, Valoración y tratamiento de los mismos; actualizando trimestralmente dichas matrices, e informando de su comportamiento y por ende de los controles existentes que se deben tener en cuenta para evitar su ocurrencia.

El segundo componente, es un elemento fundamental para cerrar espacios propensos a la corrupción; en él se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Epochaparral E.S.P.

El tercer componente del presente Plan de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Epochaparral E.S.P., está basado en la Rendición de cuentas para generar un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se fortalece la transparencia en el accionar del servidor Público y se recupera la confianza en las Instituciones, a través de la divulgación de la Gestión Institucional.

El cuarto componente aborda los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la Entidad en cada una de sus dependencias para mejorar la calidad, agilidad en los trámites, servicios e información que se ofrece a los ciudadanos garantizando una excelente atención y generando una mejor satisfacción al usuario.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

El quinto componente, brindara un espacio de acceso a la información haciéndola ágil y eficaz para el ciudadano, en donde encontrara la información veraz y oportuna.; integrando las últimas tendencias de comunicación y la información, como son las Redes sociales y demás sitios web, los cuales están a disposición de la comunidad ingresando a la página www.empochaparral.gov.co, para tener una relación más directa entre los Servidores Públicos y sus Usuarios.



ASPECTOS GENERALES.

OBJETIVOS.

General

Implementar las estrategias contempladas en los cinco componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. para la vigencia 2019, y verificación de seguimiento cada cuatro meses, la cual deberá ser ejecutada por todos los jefes de área y equipos de trabajo.

Específicos

- Actualizar el matriz de riesgos de corrupción y administrativos de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. y sus respectivas medidas de identificación, análisis, valoración, y tratamiento.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la entidad.
- Incluir dentro del segundo componente nuevos trámites.
- Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas en cumplimiento a los derechos de los ciudadanos.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P.
- Implementar estrategias de información y comunicación, para mejorar los canales de interacción entre ciudadanos y Entidad.

ALCANCE

Este Plan servirá como herramienta de aplicabilidad permanente para todos servidores públicos y contratistas de apoyo de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. con énfasis en los componentes de Riesgos, Ley anti trámites, transparencia, publicidad, Rendición de Cuentas y lucha contra la corrupción.



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

MARCO NORMATIVO

En la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P., se hace necesaria la implementación del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, obedeciendo a las siguientes normas legales:

Constitución política de Colombia

Ley 42 de 1.993 (Control Fiscal de la CGR)

Ley 80 de 1.993 (Art. 53. Responsabilidad de los interventores)

Ley 87 de 1.993 (Sistema Nacional de Control interno)

Ley 734 de 2002 (Código único disciplinario)

Ley 850 de 2003 (Veedurías ciudadanas)

Ley 1150 de 2007 (medidas de eficiencia y transparencia en la contratación pública)

Ley 1474 de 2011 (Art. 73 y 76)

Decreto 2641 de 2012 (Reglamentario de los art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 19 de 2012

DEFINICIONES

Eficacia: Capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un período determinado

Eficiencia: Maximización de los insumos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.

Auditoria Interna: Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las normas generales aplicadas a un proceso de acuerdo a las normas legales vigentes (Leyes, decretos). Comprende un examen independiente de los registros y demás evidencias con el fin de apoyar la opinión experta e imparcial sobre la confiabilidad de todos los procesos que se llevan en las entidades públicas.

Hallazgos: Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información relacionada con la actividad o asunto que se haya revisado o evaluado a un proceso de la entidad que sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

Consecuencia: Es el resultado de un evento expresado en forma cualitativa o cuantitativa, que genera pérdida, daño, desventaja o ganancias.

La concusión: Es un término legal que se refiere a un delito llamado exacción ilegal, es decir, cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona una contribución, o también al cobrar más de lo que le corresponde por las funciones que realiza. Este delito puede presentar agravantes si se emplea intimidación o si se invoca que son órdenes de un funcionario de mayor jerarquía, y esta exacción es en provecho propio.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- Probabilidad: Es la posibilidad de un hecho dentro de un número total de eventos específicos o resultados.
- Prebendas: Beneficio o dadas, o regalos obtenidos por servicios.
- Riesgo: Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes
- Riesgo de Control: Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control Interno.
- Riesgo de detección: Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.
- Evitar el Riesgo: Se toma la determinación de no proceder a formalizar el proceso que genera el riesgo.
- Gestionar el Riesgo: Se acepta el riesgo pero se reduce a su mínimo nivel optimizando la relación riesgo – procedimiento.
- Absolver el Riesgo: Cubrir con sus propios recursos el riesgo al que se encuentra expuesta la empresa.
- Transferir el riesgo: Trasladar a un tercero el riesgo al que está expuesta la entidad adquiriendo una póliza de seguros.
- Amiguismo: Tendencia y práctica de favorecer a los amigos, especialmente en la concesión de cargos públicos o realización de trámites.
- Clientelismo: Cuidado o protección con que los poderosos defienden o favorecen a los que se acogen a ellos.



Libertad y Orden

COMPONENTES DEL PLAN

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

En este componente estableceremos los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción y administrativos, permitiendo a la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Emepochaparral E.S.P., la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos, para lo cual consideraremos los siguientes criterios.

Identificación de Riesgos

Riesgo de Corrupción: Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Establecer las causas: Para establecer las causas es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos), que puedan influir en el desarrollo de los procesos y procedimientos que generan una gran vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción, analizándolos a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la entidad, en lo social, económico, cultural, de orden público, político, legal y cambios tecnológicos entre otros.

Para definir los controles y mitigar los riesgos, la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Emepochaparral E.S.P. implementará acciones tales como:

Propósito de Control Vs Controles existentes

Descripción detallada de la operación del Control Vs Acciones

Manejo de las Desviaciones del Control Vs Recomendaciones

Evidencia del Control Vs. Informe

Nombre del Control Vs Informe Pormenorizado.

Descripción del riesgo de corrupción: una vez identificadas las causas, definimos el riesgo de corrupción del proceso o procedimiento según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos, de acuerdo a esto tenemos los siguientes procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción a partir de los cuales identificaremos los riesgos de corrupción.

Direccionamiento estratégico (Alta Dirección)

Concentración de autoridad

Extralimitación de funciones



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

Ausencia de canales de comunicación
Amiguismo y clientelismo

Financieros (Esta relacionado con áreas Operativa, Presupuesto y Contabilidad)

- Inclusión de gastos no autorizados
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración
- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión
- Archivos contables con vacíos de información
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica
- Inversiones en actividades no contempladas en el Plan operativo Anual de Inversiones

De contratación

- Estudios previos o de factibilidad superficiales e incompletos
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular.
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la meda geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias establecidas en el pliego de condiciones.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.

De información y Documentación

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo

De trámites o servicios internos y externos

- Cobro por realización del trámite (Concusión)
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

Análisis del Riesgo, Probabilidad de Materialización de los Riesgos De Corrupción.

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias (moderado, aceptable o catastrófico), calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información para determinar el nivel del riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo dependerá de la información obtenida en la descripción efectuada de los riesgos de corrupción y en su identificación por parte de cada una de las Secretarías y sus equipos de trabajo; teniendo en cuenta información proporcionada por los empleados, basados en datos históricos soportados de experiencias anteriores.

Para adelantar el análisis de los riesgos de corrupción se deben considerar los siguientes aspectos.

La calificación del Riesgo: se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos.

La Evaluación del Riesgo: Permite comparar los resultados de su calificación con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al riesgo.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”.

El análisis cualitativo hace referencia a la utilización de formas descriptivas para representar la magnitud de las consecuencias potenciales (impacto) y la posibilidad de ocurrencia (probabilidad) tomando las siguientes categorías: Baja, moderada y catastrófica en relación con el impacto y alta, moderada y baja respecto a la probabilidad.



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

Tomando como guía la cartilla “Administración del Riesgo” del Departamento Administrativo de la Función Pública, tomaremos la siguiente matriz para la evaluación de los riesgos de corrupción en EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL EMPOCHAPARRAL E.S.P.

B: Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo

A: Zona de riesgo Alta, reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir

Para realizar la evaluación del riesgo de corrupción se debe tener en cuenta la posición del riesgo en la matriz según la celda que ocupa, aplicando los siguientes criterios:

- Si el riesgo se ubica en la zona de riesgo Baja (B), significa que su probabilidad es posible y su impacto es insignificante, lo cual permite a la entidad asumirlo, es decir, el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarlo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.
- Si el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo ALTA (A), su probabilidad es casi seguro y su impacto moderado, mayor o catastrófico, por tanto es aconsejable eliminar la actividad que genera el riesgo en la medida que sea posible. De lo contrario se deben implementar controles de prevención para evitar la probabilidad del riesgo de corrupción.
- Si el riesgo se ubica en cualquiera de las otras Zonas moderada o alta (M o A), se deben tomar medidas para llevar en lo posible los riesgos a la zona baja (B). Siempre que el riesgo sea calificado con impacto catastrófico, la entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse en caso de su ocurrencia.

Valoración del Riesgo de Corrupción.

Una vez identificados los riesgos de corrupción la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta:

- Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo, y
- Controles Correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados en el elemento de control, denominado “Controles existentes”; para realizar la valoración de controles existentes es necesario saber su significado.



- Controles Preventivos: Aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.
- Controles Correctivos: aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

ANEXO MATRIZ DE RIESGOS DE EMPOCHAPOCAPRRAL E.S.P.

Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

La política de administración de riesgos es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la Entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados; para la consolidación de las políticas de Administración de Riesgos se deben tener en cuenta todas las etapas anteriormente desarrolladas en el ejercicio de la administración del riesgo.



SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Los trámites dentro de la Administración pública fueron concebidos con la finalidad de facilitarle al ciudadano la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, así como el acercamiento y la comunicación entre los ciudadanos y el Estado.

Sin embargo, las entidades públicas, para dar cumplimiento al trámite, deben ejecutar procesos que, a su vez, se desarrollan mediante procedimientos en los que se compromete toda la capacidad organizacional y es necesario hacer una identificación, análisis y racionalización interna que permitan un desarrollo eficiente de la gestión. Esta circunstancia ha obligado a consolidar en un solo documento la metodología que les permite a las entidades a comprometerse en un proceso de mejoramiento y racionalización no sólo de los trámites sino también de los procesos y procedimientos indispensables para realizarlo.

Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P., mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios, afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias inadecuadas e innecesarias, cobros y demoras injustificadas.

Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P., en la lucha contra la corrupción implementará estrategias o mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Agilizar la entrega de bienes y servicios a los usuarios
- Priorizar el servicio a ciudadanos en situación de discapacidad.
- Aumentar la inclusión de trámites en línea
- Mejorar los canales de comunicación entre servidor público y usuario
- Facilitar la gestión de los servicios públicos.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- Mejorar la calidad de los servicios al ciudadano.
- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos tecnológicos y herramientas modernas (TIC) que agilicen y restablezcan la presunción de la buena fe.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

- Priorización de trámites a intervenir: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado son unos factores internos y externos a saber:

Factores Internos:

Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.

Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite

Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.

PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.

Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.

Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas

Obtención de beneficios en la racionalización de trámites

- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.
- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite.
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

Objetivos Generales.

- Contribuir al acercamiento entre la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. y el ciudadano.
- Propender a una Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. moderna, democrática y transparente como instrumento para optimizar el desarrollo de las políticas públicas.
- Dotar a Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. de una metodología que de manera efectiva, sencilla y práctica permita analizar los diferentes trámites y procedimientos, a fin de obtener una información consistente, necesaria y suficiente para facilitar la relación con los usuarios y lograr la coherencia entre las funciones y los procedimientos.
- Fomentar la cultura del autocontrol en los servidores públicos a través del conocimiento de los procesos y procedimientos propios de su cargo.
- Facilitar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la entidad, como elemento fundamental en la relación Estado/sociedad.
- Fomentar los principios constitucionales atinentes a la buena fe, moralidad, eficiencia, eficacia, transparencia, economía, celeridad y coadyuvar al desarrollo de las políticas gubernamentales y normatividad vigente.

Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Definiciones



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

Trámites: Toda organización estatal, dentro de su quehacer institucional, debe brindar servicios a la comunidad o a la sociedad para cumplir su objeto social. En la forma de acceder a los bienes o servicios estatales se identifican los diferentes trámites que adelantan la ciudadanía ante una entidad o la Administración pública en general.

Procesos: Éstos se definen como una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad.

En las entidades, las dependencias tienen nombres muy definidos pero los procesos no. Es así como los procesos aparecen fragmentados, muchas veces invisibles por la estructura organizacional; se les asignan responsabilidades a directivos y se rinden cuentas de un área o dependencia en particular, pero no se asigna la responsabilidad por el trabajo completo, esto es, por el proceso.

Procedimientos: Los procedimientos permiten precisar la forma de hacer algo; incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea e involucran los elementos técnicos para emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, el número y características del personal que interviene, entre otros.

Se definen como el conjunto de especificaciones requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso y que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado.

Adelantar un proceso de racionalización de trámites, procesos y procedimientos requiere una metodología práctica que conlleve una aplicación sistémica

Cadena de Trámites: Relación que se establece a partir de una necesidad del ciudadano o del empresario entre un trámite principal u origen en función de los requisitos que éste establece con otros trámites y/o servicios.

Esta relación pueda darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

Ventanillas Únicas: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Tramitar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos sin documentos físicos.
- Pago electrónico para los recaudos



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- Sustitución de formularios físicos por formularios virtuales
- Operación a través de certificados digitales
- Seguridad y transparencia del proceso y eficiencia operativa
- Minimiza el desplazamiento para realización de trámites

Lineamientos Generales.

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento de la Administración de la Función Pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia anti trámites.

Identificación de Trámites

Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el sistema único de Información de trámites – SUIT.

Actividades a adelantar:

- Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos se ubican dentro de los procesos misionales. Un trámite o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones.
- Una actuación del usuario (Entidad o ciudadano –persona natural o jurídica)
- Tener soporte normativo
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Análisis normativo: consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicios de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que el trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

Sistema Único de Información de Trámites – SUIT; al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

Priorización de Trámites a Intervenir.

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieren intervención. (El resultado es un cronograma de actividades)

Actividades a adelantar:

Diagnóstico de los trámites a intervenir: para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores Internos:

Complejidad: excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.

Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.

Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio Factores Externos:

Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.

PQR: Análisis de la peticiones, quejas y reclamos por los usuarios durante la ejecución del trámite.

Auditorias: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas.

Consulta Ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

Optimización de Trámites.

Para la optimización de los trámites en la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P., se deben adelantar actividades como.

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites.



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

Para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos debe comprender actividades como:

- Reducción de costos operativos en la mitad
- Reducción de documentos
- Reducción del tiempo de duración del trámite
- Reducción de costos para el usuario
- Reducción de requisitos
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno

Estandarización: La Administración pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento de la Función Pública –DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el sistema único de información de trámites y procedimientos –SUIT.

Eliminación: implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permitan mejorar la satisfacción del usuario a través de:

- Modernización en las comunicaciones
- Aumento de puntos de atención
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad
- Relación entre entidades
- Reducir tiempo en puntos de atención
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

Automatización: Es el uso de la tecnologías de la Información y la comunicación – TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

Inventario de trámites de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P.

El presente cuadro describe el estado de los trámites ante el SIUT



Tramites en Creación

Estos trámites, corresponden a los que han sido propuestos por el DAFP, y se encuentran en espera de reunir los requisitos correspondientes para su operabilidad.

TOTAL: "0" tramites en Creación

Tramites en Revisión

Corresponden a los trámites que presentan documentos incompletos o que tienen incompatibilidad para su debida operatividad.

TOTAL: "0" Tramites en Revisión.

Tramites Sin Gestión.

Son los que no cumplen los requisitos legales y que están sin ninguna operatividad y en espera de Actividad.

Gestión de Formatos Integrados

Consolidado.

Sin Gestión	0
En creación	0
Tareas pendientes	0
Enviados para revisión	0
Inscritos	0

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco Interoperabilidad de GEL (Gobierno En Línea) da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.



ACCIONES A REALIZAR POR LA ENTIDAD PARA DAR CUMPLIMIENTO AL DECRETO LEY 19 DE 2012

Monitoreo permanente a los trámites: Racionalizar en el marco del Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea. Revisar todos los trámites en el SUIT periódicamente actualizando oportunamente los trámites cuando presenten irregularidad.

Realizar adecuaciones tecnológicas: Mantener habilitados los servicios de consultas de información, modificación y descargas de documentos a través de las herramientas tecnológicas implementadas en la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P.

Adecuar mecanismos de atención: permitir la implementación de pagos por medios electrónicos, y contar con formatos y mecanismos de atención para usuarios preferenciales. Esta acción, será tenida en cuenta por la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P.

Aprobación nuevos trámites por el DAFP: Todo trámite que se cree debe contar con la aprobación previa del Departamento Administrativo de la Función Pública
Actualizar trámites en el SUIT: Dentro de los 3 días siguientes a cualquier variación

Beneficios de la implementación de las fases de racionalización

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

Experiencias exitosas en materia de racionalización de trámites.

De acuerdo a estadísticas y reporte de la información a nivel Institucional, la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. espera el testimonio de la comunidad sobre el impacto que les ha generado la racionalización de los tramites a nivel local.

De acuerdo al Decreto Ley 19 de 2012, las entidades públicas no podrán:

- Exigir tutelas u otras decisiones judiciales como requisito previo para tomar decisiones administrativas.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- Devolver o rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores de citas, ortografía, mecanografía, aritmética o similares, salvo que los resultados aritméticos resulten relevantes para definir la solicitud.
- Exigir la presentación de denuncia por pérdida de documentos para la obtención del duplicado de los mismos.
- Solicitar documentos que reposan en la entidad.
- Exigir comprobantes de pago anteriores, como condición para aceptar un nuevo pago.
- Requerir actuación mediante abogado, salvo que se trate de interposición de recursos.
- El no pronunciamiento por parte de la administración pública en cuanto a renovación de permisos, licencias o autorizaciones, implicará la renovación automática de éstas, hasta tanto la administración se pronuncie.



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

TERCER COMPONENTE: 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.

Rendición De Cuentas: En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

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 las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. para este año implementara 01 acto de rendición de cuentas el cual se realizará en el primer semestres del presente año 2019.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Publica deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la comisión Interinstitucional para la implementación de la Política de Rendición de cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

Teniendo en cuenta el citado CONPES, se señalan los lineamientos generales.

Componentes.

Información: Esta dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc, de las funciones de la entidad y del servidor, abarca desde la etapa de Planeación hasta la de control y evaluación.

Diálogo: Se refiere a

- La justificación de las acciones
- Presentación de diagnósticos e interpretaciones
- Las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

Incentivos o Sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

Consideraciones para la Rendición de Cuentas (CONPES 3654 de 2010)

- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.
- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado. Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.
- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: Los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.
- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

La Rendición de Cuentas No siempre se hace a través de convocatoria a la ciudadanía para dar información sobre la Gestión realizada por la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. pero si se está informando periódicamente a la comunidad a través de los diferentes medios masivos de comunicación local.

Ruta de la Rendición de Cuentas

INSUMOS

- Diagnóstico proceso anterior
- Mapa de actores y caracterización ciudadanos
- Necesidades de información
- Capacidad operativa y disponibilidad de recursos



DISEÑO

- Elección y cronograma acciones de información
- Elección y cronograma acciones de diálogo
- Elección y cronograma acciones de incentivos

EJECUCION E IMPLEMENTACION

EVALUACION Y MONITOREO

- Evaluación de cada acción
- Evaluación estrategia en conjunto
- Informe de rendición de cuentas general
- Evaluaciones externas

AUTOR:

- Consideraciones para la Rendición de Cuentas (CONPES 3654 de 2010)

Alistamiento Institucional

Es necesario que la entidad se organice internamente; para ello debe conformar un grupo interno de apoyo que se encargue de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas a la ciudadanía. Este grupo debe estar conformado por todas las dependencias.

El grupo debe estar liderado por el Director de Área. Cada área debe aportar a la organización y ejecución de la rendición de cuentas de acuerdo con sus funciones y responsabilidades institucionales.

El alistamiento incluye las siguientes acciones:

- Buscar y organizar la información sobre los contenidos mínimos de la rendición de cuentas a la ciudadanía y sobre las quejas y reclamos recibidos.
- Diseñar estrategias de comunicación para garantizar la interlocución de doble vía con la ciudadanía durante todo el proceso, según los siguientes criterios:
- Escuchar a la parte interesada y conocer de antemano qué quiere oír el ciudadano.
- Los canales de comunicación deben ser de doble vía. Las entidades deben tener canales para informar y recoger información y expectativas.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- La comunicación debe ser permanente para que sea oportuna y útil.
- Deben existir procedimientos institucionales internos que hagan posible que las propuestas de la ciudadanía sean tenidas en cuenta.
- Debe ser evidente para el ciudadano lo que pasó con sus propuestas
La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía puede ser ampliada con una estrategia como la siguiente, la cual ha mostrado resultados favorables especialmente en el ámbito territorial:

Ampliar la jornada de manera que permita unas horas destinadas a desarrollar mesas de trabajo, por ejemplo:

- En la Mañana Mesas de trabajo por temas que previamente hayan sido solicitados por la ciudadanía, y/o
- Realizar una feria exposición de proyectos y realizaciones, haciendo consulta sobre ellos.
- Realizar la feria de la Transparencia, en donde las secretarías resuelven a los ciudadanos las inquietudes sobre la gestión realizada. Esta actividad se hace de manera personalizada.

Sensibilice a los empleados de la entidad.

Los empleados de la entidad deben recibir información y capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas: cómo funciona, cuáles son los límites, alcances, las herramientas y los mecanismos para facilitar su implementación.

En la construcción de la rendición de cuentas debe trabajar TODA la entidad. Los directivos de la entidad deben estar dispuestos a responder preguntas y exponer argumentos durante el proceso de la rendición de cuentas.

Promueva la participación de organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas, para ello.

- Identifique y organice una base de datos de los representantes de organizaciones sociales, gremiales, academia, medios de comunicación, entidades estatales, veedurías, organismos de control, cooperantes internacionales, universidades, asociaciones de profesionales y otros grupos de interés sobre los temas y servicios de la entidad. Cada dependencia o área de trabajo debe aportar los datos de las organizaciones que solicitan los servicios institucionales.
- Adelante una campaña publicitaria con cuñas radiales y eslogan sobre el derecho a participar en la rendición de cuentas, con el apoyo del área de



atención al usuario y la oficina de comunicaciones (si la hay). Defina esta campaña en la estrategia de comunicación.

- Prepare a través de talleres, charlas o documentos a organizaciones sociales especializadas sobre los alcances de la rendición de cuentas, ¿cómo funciona, cuáles son los límites y las herramientas que pueden utilizar para el control social
- Impulse la conformación de observatorios ciudadanos (grupos que observan y evalúan) sobre los temas de la entidad por parte de las universidades u organizaciones sociales especializadas para que vigilen la gestión.
- Pregunte a las organizaciones sociales y a los grupos de interés sobre temas de su interés y sobre los días y horarios que más se les facilitan para asistir a las reuniones y a la audiencia pública final.

Reúnase con el grupo interno de apoyo.

- Para clarificar el objetivo o los resultados que se esperan obtener de la audiencia de rendición de cuentas.
- Para consolidar la información que se presentará en la audiencia pública debe definirse una fecha de corte y un periodo o vigencia sobre el cual se presentarán los resultados de la gestión. Algunas preguntas a responder son:
- ¿La entidad ha cumplido con las metas de los programas o proyectos a que se comprometió?
- ¿Cuáles de las necesidades expresadas por la población objetivo están en lo que se planeó, cuáles no y por qué?
- ¿El presupuesto se ejecutó de acuerdo con lo planeado?
- ¿Qué ha mejorado en la comunidad con la gestión de la entidad en este periodo?

Prepare los informes para la audiencia final.

- El comité de apoyo debe definir un esquema o formato para recoger la información de las diferentes áreas de la entidad.
- Recopile la información de los contenidos mínimos obligatorios para la rendición de cuentas.
- Organice los datos y soportes del plan de acción del periodo de gestión sobre el cual se presentará el informe.
- Relacione los resultados del plan de acción con las metas del programa de gobierno.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- Seleccione los datos relevantes de los diferentes informes que presenta la entidad ante diferentes organismos públicos
- Organice la información para dar respuesta a los temas de interés ciudadano.
- Elabore el informe de gestión que se presentará en la audiencia pública y publíquelo en la página web.

Determine la fecha para realizar la audiencia de rendición de cuentas. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones.

- La audiencia tiene que reportar resultados de un periodo del plan de acción institucional, preferiblemente de una vigencia anual.
- La audiencia pública debe garantizar la presencia de la ciudadanía y de los grupos de interés, por lo que hay que considerar su disponibilidad de tiempo para establecer la fecha y hora de realización.
- Es conveniente realizar la audiencia dentro del primer trimestre del año (enero- marzo) para responder por la gestión de la vigencia anual anterior.
- Si se planea realizar la audiencia pública sobre los resultados de la gestión de la misma vigencia, esta debe hacerse en el último trimestre del año (octubre- diciembre).

Prepare la logística de la Audiencia Pública (AP).

Tenga en cuenta los siguientes aspectos:

Lugar: Identifique un lugar para llevar a cabo la AP. El sitio debe ser de fácil acceso a la ciudadanía; se aconseja que tenga varias entradas y posibilidades de parqueo y transporte para los asistentes. Tenga en cuenta las normas básicas de seguridad.

Número de invitados y confirmar a las personas que asistirán a la audiencia.

Suministros: Establecer las necesidades para el desarrollo de la Audiencia, como por ejemplo: teléfono, fax, computador, punto de red, internet, pantalla, televisión, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.

Duración: es recomendable que la audiencia pública se realice en una jornada de 4 horas, con el fin de evitar cortes y deserción de la audiencia. Sin embargo, esta puede planearse para varios días según las condiciones de cada entidad.

Determine los medios que se utilizará para la Convocatoria y sus costos: invitaciones personales con tarjetas u oficios, diarios de amplia circulación, la radio, la televisión, la página web, reuniones con los grupos de interés
Convoque a la audiencia pública.

Por lo menos treinta (30) días antes de la fecha de realización:



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- Utilice varios medios según la disponibilidad presupuestal: página web, prensa de amplia circulación, periódico institucional, boletines, radio, carteleras, perifoneo, boletín del consumidor, volantes.
- Envíe invitación personal a ciudadanos y organizaciones sociales identificadas
- A través de pautas radiales o de televisión nacional y comunitaria, motive la participación en la audiencia pública.
- Realice reuniones de motivación y explicación a las organizaciones sociales para garantizar su participación en el evento.

Realice la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

Recuerde que con la audiencia culmina todo el proceso de comunicación de la rendición de cuentas a la ciudadanía de un periodo de gestión.

La Audiencia Pública debe estar precedida por el Gerente, participarán además directivos de la Entidad y personal de apoyo.

La audiencia se desarrollará en los siguientes bloques:

Intervención de la entidad: El representante legal de la entidad y responsable ante el ciudadano debe presentar en forma clara y comprensible el informe de rendición de cuentas. Los directivos de las áreas podrán apoyar con información más detallada y especializada el cumplimiento de cada meta.

Informe de organismos de control: La oficina de control interno o un organismo de control deben intervenir en la audiencia pública y presentar los resultados de las auditorías o evaluaciones realizadas sobre la gestión institucional y el plan de mejoramiento de la vigencia sobre la cual se rinden cuentas.

Intervención de las organizaciones sociales: Los representantes de las organizaciones inscritas deben exponer en la Audiencia las propuestas o evaluaciones que inscribieron previamente; tendrán un límite de tiempo para exponer de acuerdo con el reglamento definido. La entidad dará la respuesta a la organización social en el tiempo establecido. Las intervenciones de las organizaciones deben ser por lo menos de 10 minutos. Estas intervenciones deben organizarse por temas afines de tal forma que las respuestas de la entidad correspondan a cada agrupación temática.

Intervención de los ciudadanos: Los ciudadanos podrán intervenir para presentar las inquietudes registradas en el formato de inscripción. La duración de la intervención de los ciudadanos dependerá de la cantidad de ciudadanos inscritos. La entidad responderá en forma inmediata las preguntas o inquietudes que



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

presenten en la audiencia los ciudadanos. En caso de no ser posible responder en este momento, la entidad debe comprometerse a hacerlo en un tiempo prudencial. Si se trata de denuncias o quejas sobre aspectos disciplinarios la entidad escuchará y tramitará esta petición a través de los canales establecidos legalmente.

Cierre y evaluación de los ciudadanos: La Oficina de Control Interno debe realizar las conclusiones de la audiencia. También pueden realizar conclusiones observadores externos invitados a hacer parte de la experiencia, como Universidades u otros

Para cerrar la audiencia: Circule entre los invitados, formatos para calificar el evento de la audiencia pública, con el fin de identificar si se cumplió con las expectativas y las propuestas de mejoramiento

Registre la asistencia: utilice un formato para consignar el nombre de los participantes, si pertenece a una organización y datos de contacto.

- Entregue a los asistentes un formato para realizar su pregunta o propuesta a la entidad.
- Entregue un resumen del informe de gestión institucional.
- Ubique una urna o un sitio con funcionarios del área de atención al usuario al ingreso del recinto para que los asistentes presenten las quejas o reclamos sobre los servicios de la entidad. De esta manera se evita que la audiencia pública se convierta en un escenario de quejas individuales.
- Las inquietudes pueden ser clasificadas y resueltas en forma integral en la audiencia por parte de los representantes de la entidad.
- Designe un moderador para coordinar la Audiencia Pública, quien debe controlar los tiempos y las intervenciones y presentar el orden del día.

Después de la audiencia pública:

- Debe generarse una retroalimentación permanente a la ciudadanía.
- El ciudadano debe saber qué pasó con sus propuestas, preguntas o inquietudes.
- El ciudadano debe contar con espacios y formas para pronunciarse sobre distintos temas de interés derivados de la audiencia. Para ello, es importante se dirijan directamente al Secretario correspondiente.
- Debe existir un procedimiento para establecer que lo que se diga a la ciudadanía sea tenido en cuenta. (Reunión con los representantes de las Juntas de Acción Comunal.)



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- Debe hacerse una evaluación sobre el proceso de rendición de cuentas, y editar un acta final de la audiencia pública que resuma lo expuesto y los comentarios y preguntas recibidos durante la audiencia.
- Circule entre los invitados a la audiencia formatos para calificar el evento y pregúnteles las razones de la calificación. Incluya dichos resultados en el acta de la audiencia.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

El objeto de la Atención al Ciudadano es mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. al ciudadano mediante la adopción de un modelo de gestión orientado al servicio y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del ciudadano en la Entidad.

La atención al ciudadano(a) debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad, respeto y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Este programa es liderado por el Programa de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la política Nacional de Servicio al ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Buscar la excelencia en el servicio que presta la entidad a nuestros usuarios a través de los siguientes principios básicos de atención:

Información y transparencia: Todas las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P., que tengan directa comunicación con el usuario deberán tener Disposición para suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de la entidad.

Generar opción de consultas: Todas las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. que tengan directa comunicación con el usuario Crearán mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con los temas de la Entidad.

Utilidad: Los servicios son proporcionados de acuerdo con la conveniencia de los usuarios. Esto se traduce en la disponibilidad de un sistema de servicios en internet página web de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

E.S.P. (GOBIERNO EN LINEA) y al interior de la entidad cada funcionario realizará la atención personalizada.

Amabilidad: Los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. deben ofrecer un trato amable, respetable y diligente. El servicio es proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.

Retroalimentación y acción: En caso de que la información no se genere apropiadamente y bajo los mecanismos diseñados para tal fin, se deben ofrecer explicaciones y buscar los correctivos necesarios.

Eficiencia y eficacia: Los servicios deben ser prestados con eficiencia y eficacia logrando que las quejas y reclamos se atiendan oportunamente, tratando al máximo en resolver la situación del usuario.

Capacidad de respuesta: Es la capacidad asertiva con que cuenta el servidor público de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. para brindar un excelente y adecuado servicio al usuario, resolviendo sus inquietudes eficaz y oportunamente

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano.

Para dar cumplimiento a este mecanismo la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. deberá adelantar las siguientes acciones:

- Definir, diseñar, elaborar y difundir el portafolio de servicios al ciudadano.
- Implementar y optimizar Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano:
- Elaborar avisos informativos con el procedimiento para realizar el trámite.
- Implementar y optimizar procesos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Establecer atención personalizada del Servidor público hacia el usuario, dejando como evidencia de la no conformidad en el formato establecido para ello.
- Utilizar los buzones de PQRSD.
- Orientar el usuario hacia el servicio que requiere acompañándolo al lugar correspondiente.



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- Diseñar la escala de jerarquía del servicio: Funcionario Receptor, Jefe de Area, Jefe de Control Interno, Gerente.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad a través de las encuestas de Satisfacción de Usuarios, de manera trimestral, e informar a la Alta Dirección sobre los resultados de la medición.
- Atender los PQRSD a través de la página Web en el sitio: <https://www.empochaparral.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/>
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: derechos de los usuarios y medios para garantizarlos
- Determinar tiempos de entrega de cada trámite o servicio
- Realizar las indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer derechos.
- Establecer horarios y puntos de atención al ciudadano.
- Optimizar espacios físicos 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

Para dar cumplimiento a este mecanismo la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. deberá adelantar las siguientes acciones:

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos que se destacan por el excelente servicio al ciudadano: Exaltación a través de memorando de felicitación a la Hoja de Vida, Diploma de reconocimiento y Publicar la foto del servidor público en la Cartelera Institucional e igualmente en la página Web.
- Los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. deben tener conocimientos en los temas misionales, con una gran capacidad de analizar, resolver o solucionar en términos de celeridad, eficacia y eficiencia las inquietudes, quejas y reclamos formulados por los ciudadanos del Municipio y del resto del País.

Fortalecimiento de los canales de Atención.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

Para dar cumplimiento a este mecanismo la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. deberá adelantar las siguientes acciones:

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana. (Página Web)
- Implementar protocolos de atención al ciudadano (Manual de Atención al Usuario)
- 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. (Si la Entidad cuenta con Ascensor y Rampa de acceso a ciudadanos en situación de discapacidad, Adultos mayores, mujeres en estado de Gestación.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por el medio establecido (ventanilla única)

Los particulares, las organizaciones y asociaciones civiles tienen derecho a participar en el control y vigilancia de la gestión administrativa, mediante la conformación de veedurías, la presentación de propuestas y la denuncia de las anomalías detectadas.

En ejercicio de este derecho, la participación ciudadana y comunitaria no podrá adelantar, suspender, retrasar o entorpecer la expedición de ningún acto administrativo.

QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

De acuerdo a la Ley 1712 “6 de marzo de 2014” por medio de la cual se crea la Ley de TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO A LA INFORMACION.

Objeto

El objeto del presente componente es regular el derecho de acceso a la información pública, procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Principios



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

Principio de transparencia.

Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

Principio de la calidad de la información.

Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P.

Publicidad y del Contenido de la Información

En virtud de los principios Señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

Excepciones al acceso a la información

Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

- El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado.
- El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad
- Los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el parágrafo del artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.

ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

La Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. Se encuentra vinculada al proceso de GOBIERNO EN LINEA, a continuación se



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

DEFINICIONES.

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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

GESTION.

Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces (Ventanilla única).



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en línea. (<https://www.empochaparral.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/>).
- La Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. cuenta con el siguiente Link para la Atención y registro por parte de los ciudadanos de las PQRSD. <https://www.empochaparral.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/>
- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos. En presente Link, se encuentra el formato con identificación del usuario. <https://www.empochaparral.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/>
- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

Oficina, dependencia o entidad competente: En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación de la misión de la entidad.

Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación Jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita Consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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

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



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

SEGUIMIENTO.

Es necesario:

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas. El mismo formato.
- Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

CONTROL.

Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades,



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Nacional, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley. Una veeduría ciudadana, de acuerdo con la Ley 850 del 2003, es un mecanismo democrático de representación de los ciudadanos o de las organizaciones comunitarias, que permite vigilar la gestión pública de autoridades y entidades estatales o privadas, o de organizaciones no gubernamentales, en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que total o parcialmente se empleen los recursos públicos.

Funciones generales de las organizaciones dedicadas al control ciudadano.

Sus funciones se pueden resumir en dos modalidades; la primera tiene que ver con la relación entre la veeduría y el Estado: vigilar la gestión pública y recaudar indicios y pruebas de corrupción o ineficacia en aquellas entidades que manejan recursos públicos; la segunda tiene que ver con la relación entre la veeduría y la comunidad que representa: de un lado, fortalecer la participación ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones, la gestión de asuntos que los afectan y el seguimiento y control de proyectos de inversión, y de otro lado cuidar los intereses de las comunidades beneficiarias de la acción pública.

Independientemente de que se cree un grupo formal, como una veeduría, o de que se actúe de manera informal, todas las organizaciones de control ciudadano a la gestión estatal deben cumplir unas funciones genéricas. Así, su propia naturaleza de grupos de control les asigna las siguientes:

- Vigilar que los recursos se usen según las normas, planes, programas, proyectos y contratos.
- Velar por que las acciones estatales sean pertinentes, oportunas, lícitas y ajustadas a la técnica.
- Conocer las normas, planes, programas, proyectos y contratos, así como el grado de avance real en la gestión de todos ellos. La información que se pida a este respecto debe ser la que importa y el grupo pueda manejar, tanto por el tema como por el volumen.
- Estudiar y analizar las explicaciones, razones e informaciones de las entidades controladas

Por su parte, las veedurías ciudadanas tienen las siguientes funciones asignadas por el Artículo 15 de la Ley 850 de 2003:



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

- Vigilar la constitucionalidad y participación en la planeación.
- Vigilar que los presupuestos se ejecuten rápida, equitativa y eficazmente, y que se destinen ante todo para necesidades básicas insatisfechas.
- Vigilar el proceso de contratación. - Vigilar y fiscalizar la ejecución y calidad técnica de la gestión.
- Recibir informes, observaciones y sugerencias de ciudadanos y organizaciones.
- Pedir datos de la gestión a interventores, supervisores, contratistas, ejecutores, autoridades contratantes y otras.
- Comunicar a la ciudadanía los avances de su actividad.
- Dar sus informes a las autoridades correspondientes.
- Denunciar irregularidades de los funcionarios.

Elementos claves para el control ciudadano a la gestión pública.

Para ejercer de manera responsable un ejercicio de control ciudadano a la gestión pública, se requiere de tres aspectos claves que van a posibilitar un adecuado ejercicio de interlocución con el Estado.

Organización: Los grupos de control ciudadano o cualquier organización social pueden formarse como veedurías. No obstante, esto no es un requisito para que un grupo ejerza control ciudadano a la gestión del Estado, como tampoco lo son los carnets, credenciales, cartas de recomendación ni ningún documento expedido por alguna autoridad o particular. Las veedurías, como cualquier otro grupo, deben organizarse. Para esto, la ley ha dado ciertos parámetros: deben constituirse como veeduría, inscribirse en la Cámara de Comercio o en la Personería, llevar un manejo ordenado de los recursos, rendirle cuentas a la comunidad que representan y dejarse examinar por cualquier ciudadano o entidad.

El conocimiento: es que muchas veces el primero tiene un conocimiento mayor de sí mismo y de los temas que le atañen, lo que le permite estructurar argumentos y justificaciones sólidas de sus decisiones y hacerlas difícilmente controvertibles si no tenemos una comprensión mínima de tales temas. La propia participación y, especialmente, el control ciudadano requieren de un cierto conocimiento para que el objetivo de cualificar la labor del Estado se cumpla, pues nadie mejora lo que no conoce. El conocimiento abre las puertas a la claridad y a la veracidad, o sea, da la posibilidad de expresar de la manera más precisa y confiable lo que se sabe. Así pues, la adecuada combinación del conocimiento veraz de asuntos de fondo y de forma resulta en un fortalecimiento real de los particulares frente al Estado y hace que la balanza de poder se equilibre. Este es el primer paso para hacer posible una comunicación efectiva con el Estado.

La comunicación: La falta de entendimiento, de comprensión, de visión de lo que el otro piensa o quiere se debe a una mala comunicación. La comunicación consiste en una negociación y un intercambio de sentido, donde mensajes, gente y



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

«realidad» interactúan para que se produzca un sentido o entendimiento, una negociación e intercambio de valores y propósitos, en el que los mensajes, la gente y la realidad interactúan para lograr un propósito o entendimiento. Así, la comunicación transparente es central, pues busca, desde una actitud ética, hacerse entender y tratar de entender al otro, importantísimo para interactuar en el análisis de la gestión estatal y buscar que las propuestas de los ciudadanos mejoren. Por eso, el control ciudadano tiene un sentido ético: hacer que la relación sea más fructífera para las partes, lo cual se logra, en buena medida, sosteniendo una comunicación útil y honesta. Por el principio de publicidad, consagrado en diversas normas, la gestión estatal debe ser transparente y comprensible para el común de la gente. “En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordenan este código y la ley” (Art. 3, Código Contencioso Administrativo).

La ética comunicativa: consiste en hacer tan comprensible lo que se dice que cualquiera, o al menos la mayoría, pueda entenderlo. Si no se hace, se dificulta al otro su posibilidad de actuar como un ser social, es decir, de relacionarse con más gente para lo que necesita y le interesa. Como se ha mencionado, este es el sentido ético del control social: hacer transparente, legible y comprensible la relación entre Estado y veedurías. Para el ejercicio de la transparencia en la gestión pública, la comunicación presenta por lo menos cuatro virtudes a saber: La primera virtud es la veracidad de la información, no es posible construir equilibrio y armonía basados en mentiras o en verdades a medias; la segunda virtud es la claridad; la tercera virtud es que la información que se pide y que se da esté completa la cuarta virtud es decir las cosas a tiempo, es la oportunidad en la petición y el suministro de información La organización, el conocimiento y la comunicación se ejercen al mismo tiempo en cada una de las actividades desarrolladas y en cada paso del proceso de control ciudadano.

Conforme a la anterior la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. Debe:

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

CONSOLIDACION Y SEGUIMIENTO.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de Secretaría General o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo en las siguientes vigencias.

La verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" estará a cargo de la Oficina de Control Interno.

La Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Empochaparral E.S.P. deberá publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas:

- 10 de mayo
- 10 de septiembre
- 10 de enero

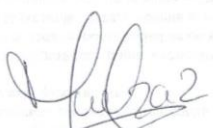

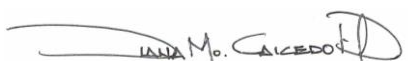
Para estos efectos en el "Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control Interno.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
Julio de 2019	01	Documento inicial

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Dra. MAGALY ROJAS REYES Secretaria General	 Dra. MARISOL FORERO Jefe de Control Interno	 Dra. MARCELA CAICEDO RAMIREZ Gerente