

|                                                                                   |                                                                                                |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                          |
|                                                                                   |                                                                                                | <b>Versión 2</b>                           |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                       | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 1 de 22</b> |

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA  
SOCIEDAD EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.”**

**EL GERENTE DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.**

En uso de sus facultades legales y Constitucionales y en especial las consagradas en la ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, 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., en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016, y

**CONSIDERANDO**

En la actualidad la lucha contra la corrupción es uno de los desafíos de mayor importancia que enfrentan las diferentes instituciones del estado, ya que esta se constituye como un grave problema social, político, legal, económico y ético que afecta la legitimidad institucional, el crecimiento económico y disminuye la capacidad para atender las obligaciones a cargo las diferentes entidades, por la desconfianza y la desmoralización que esta conducta genera frente a los ciudadanos. El gran reto se debe enfrentar a través de mecanismos que propendan por la construcción de una sociedad más justa, eficaz, eficiente y ética, donde exista bienestar y confianza recíproca.

De acuerdo a lo anterior y con el objetivo de fortalecer el trabajo institucional de nuestra Entidad, además conscientes de los fines esenciales del Estado, las EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P. ha desarrollado el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley 1474 de 2011 y las normas que la regulan y/o complementan.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como la estrategia que la sociedad EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., ha definido para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano, se enfoca en la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y en el establecimiento de mecanismos de control (autocontrol, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de

|                                                                                   |                                                                                                |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                          |
|                                                                                   |                                                                                                | <b>Versión 2</b>                           |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                       | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 2 de 22</b> |

todos los que de una u otra manera estén vinculados con la organización, ya sea a nivel interno o externo.

A través de este programa de lucha contra la corrupción, se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil. Se presentan acciones y estrategias tendientes a implementar la cultura de la TRANSPARENCIA, basados en las capacidades y conocimientos del talento humano con el que cuenta la entidad y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.

De igual manera, el Plan Anticorrupción, se integra a las directrices y lineamientos del Sistema de Gestión Integrado SGI el cual da cumplimiento a lo establecido por la normatividad aplicable al sector de servicios públicos, las normas en materia de Control Interno, el Código de Ética y las directrices internas como empresa prestadora de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Caramanta.

De Acuerdo a lo anterior la Gerencia, el Grupo Directivo, el Personal Administrativo, Técnico y Operativo de EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., a través del presente documento reiteran su compromiso de luchar contra la corrupción, y a su vez invitan a los colaboradores a unirse a esta causa, teniendo como referente los principios y valores éticos, la Responsabilidad Social Empresarial, la retroalimentación con el cliente interno (Junta Directiva, empleados públicos, trabajadores Oficiales, personal en misión, contratistas OPS), cliente externo (suscriptores, usuarios, proveedores y contratistas) y partes interesadas (Veedurías, comités de desarrollo y control Social, entidades de control y vigilancia).

## **RESUELVE**

### **CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES**

#### **ARTÍCULO PRIMERO.**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del cumplimiento del Plan Anticorrupción de EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo para prevenir y controlar situaciones de riesgo de corrupción en los procesos de Direccionamiento Estratégico,

Telefax 8553044

Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                                                                |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                          |
|                                                                                   |                                                                                                | <b>Versión 2</b>                           |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                       | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 3 de 22</b> |

Procesos, Procesos de Apoyo y los Procesos de Evaluación, Seguimiento y Mejora, conforme a lo establecido en el artículo 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011, el cual fue reglamentado a través del Decreto 2641 de 2012.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Establecer las estrategias necesarias para la lucha contra la corrupción con el propósito de mejorar continuamente los diferentes procesos de la entidad de conformidad con lo establecido por la Ley, para evitar propiciar escenarios o situaciones de riesgo de corrupción.

Realizar el análisis de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de los mismos así como los impactos o efectos para la empresa.

Establecer los controles, los mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.

Determinar las actividades para dirigir y controlar a la entidad frente a situaciones de riesgo de corrupción con el propósito de que estos sean administrados a través de la Política de Administración del Riesgo de tal forma que se evite o se reduzca su probabilidad de ocurrencia y materialización.

Facilitar al ciudadano la información y el acceso a trámites y servicios con los que cuenta EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., a través de la revisión y mejora continua, la estandarización, simplificación, automatización y/o eliminación los trámites que no estén conformes a lo establecido por la Ley.

Identificar los trámites que requieren ser intervenidos o racionalizados con el propósito de reducir costos y garantizar la efectividad de la entidad generando una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas de la empresa.

Propiciar mecanismos de colaboración interinstitucional para el intercambio de información entre entidades públicas que faciliten el acceso y entrega de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y demás servicios especiales prestados por EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.

Cumplir las directrices establecidas en la ley, estableciendo los mecanismos y los procedimientos mediante el cual, EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., realiza las audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.

|                                                                                   |                                                          |  |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>                  |  | <b>F-MCCDO-09</b>                          |
|                                                                                   | <b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b>       |  | <b>Versión 2</b>                           |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b> |  | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 4 de 22</b> |

Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fomentar la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., de conformidad con la Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario, la Ley 599 de 2000, el Reglamento Interno de Trabajo aprobado y demás normas complementarias y/o reglamentarias.

### **VALORES EMPRESARIALES**

**Honestidad:** Todas nuestras acciones y actuaciones estarán enmarcadas dentro de la más alta rectitud e integridad

**Respeto:** Vivencia que nos permite vivir en comunidad bajo el precepto de no hacer a los demás, lo que no queremos que hagan con nosotros.

**Solidaridad:** En todo momento que la empresa brinda ayuda. Gracias a la solidaridad es posible brindarle una mano a aquellos que resultan menos favorecidos, manteniendo a los ciudadanos de un mismo lugar, luchando juntos por un mismo motivo o trabajando unidos para lograr una misma meta.

**Responsabilidad:** Nuestras propias acciones y decisiones harán cumplir nuestros compromisos adquiridos con todas las personas sin importar su raza, estrato social, religión o línea política.

**Lealtad:** Manifiesta en cada uno de sus trabajadores y colaboradores el sentido de pertenencia a su empresa con sinceridad y honradez.

**Compromiso:** Manifestar nuestra capacidad física y mental para lograr los objetivos y metas propuestas en el tiempo y espacio, y con la calidad que se requiera.

**Ética:** Actuaremos siempre hacia el logro de nuestros objetivos y metas empresariales y personales sin detrimento de los demás

**Equidad:** Atención con responsabilidad sin discriminación en la atención a nuestros clientes.

**Compromiso:** Con la empresa en toda su dimensión laboral, realizada con profesionalismo y calidad humana.

**Puntualidad:** Como valor generador de credibilidad en los clientes.

Telefax 8553044  
Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                                                               |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                          |
|                                                                                   |                                                                                               | <b>Versión 2</b>                           |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                      | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 5 de 22</b> |

**Transparencia:** En el manejo de todos los recursos de responsabilidad de la sociedad.

## **ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

El presente Plan Anticorrupción aplica y se le deberá dar estricto cumplimiento por parte de la Honorable Junta Directiva, el personal Directivo, Administrativo, Técnico, Operativo, en misión y demás colaboradores de los procesos de Direccionamiento Estratégico, Procesos Misionales (Plantas de Tratamiento, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Comercial), Procesos de Apoyo (Administrativa, Financiera, Jurídica, Informática y Promoción y Divulgación), Proceso de Evaluación, Seguimiento y Mejora (Oficinas de Control Interno y Control Disciplinario Interno), identificados en el Mapa de Procesos de la entidad.

## **CAPITULO II. MARCO LEGAL Y TEÓRICO**

### **MARCO LEGAL**

**Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

**Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

**Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

**Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de

Telefax 8553044

Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                          |  |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>                  |  | <b>F-MCCDO-09</b>                          |
|                                                                                   | <b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b>       |  | <b>Versión 2</b>                           |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b> |  | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 6 de 22</b> |

inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

**Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**Decreto- Ley 128 de 1976:** Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

**Ley 550 de 1999:** Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

**Ley 617 de 2000:** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

**Ley 795 de 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

**Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Ley 872 de 2003:** crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

Telefax 8553044  
Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                                                                |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                          |
|                                                                                   |                                                                                                | <b>Versión 2</b>                           |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                       | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 7 de 22</b> |

**Decreto 2170 de 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

**Decreto Nacional 4110 de 2004:** en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

**Decreto Nacional 1599 de 2005:** adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

**Decreto 4485 de 2009:** por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, versión 2009.

**Ley 1437 de 2011:** Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.

**Decreto 734 de 2002:** Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en incurso, adicionalmente se incorporó en diferentes partes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.

**Decreto 0019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Resolución 001 del 02 de Enero 2015:** Por el cual se adopta el código de ética de la sociedad EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.

**Resolución 014 del 26 de febrero de 2018:** Por medio del cual se crea el comité institucional de gestión y desempeño para el proceso de adopción del modelo integrado de planeación y gestión MIPG de la sociedad EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.”.

## MARCO TEÓRICO

Telefax 8553044

Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

Nuestro compromiso... Servir

|                                                                                   |                                                                                               |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                          |
|                                                                                   |                                                                                               | <b>Versión 2</b>                           |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                      | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 8 de 22</b> |

La corrupción es un mal que destruye y lesiona la gobernabilidad, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo. El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta a las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.

Objetivos de la Ley Anticorrupción:

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
- Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.

Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos:

- El mal uso del poder
- Un poder encomendado, es decir, puede estar en el sector público o privado

Telefax 8553044  
Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                                                               |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                          |
|                                                                                   |                                                                                               | <b>Versión 2</b>                           |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                      | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 9 de 22</b> |

- Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos.

De manera similar, para Transparencia por Colombia la corrupción se define como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

Corrupción es la acción y efecto de corromper (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar). El concepto, de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), se utiliza para nombrar al vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales. En otro sentido, la corrupción es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para obtener una ventaja ilegítima.”.

El tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude son algunas de las prácticas de corrupción, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar una licitación o pagar una dádiva o coima para evitar la clausura de un establecimiento.

A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal. Un policía resulta corrupto si recibe dinero de un hombre para que le permita robar en una casa sin intromisión policial. En este caso, se juntan dos delitos: el acto de corrupción y el robo.

## MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

**Peculado:** "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

**Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

**Concusión:** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el

|                                                                                   |                                                                                               |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   |                                                                                               | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                      | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 10 de 22</b> |

asunto que le interesa no será despachado. Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.

**Soborno** es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

El cohecho también puede aparecer entre particulares, como cuando el gerente de una compañía soborna a un empleado de una empresa competidora para que le revele secretos de ésta. Cabe destacar que el cohecho es un delito y está penado por la ley, pero además implica una falta ética. Más allá de que el soborno implique un delito, el hecho de corromper a alguien para obtener un beneficio personal supone una falta ética que, en este sentido, debería ser evitada sin necesidad del castigo legal.

#### **TIPIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION:**

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para obtener un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- 1). Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
- 2). Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.
- 3). Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
- 4). Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.

|                                                                                   |                                                                                               |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   |                                                                                               | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                      | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 11 de 22</b> |

5). La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.

6) Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.

7) Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.

8) Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.

9) Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

#### **MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCION A NIVEL MUNICIPAL**

1. La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación De beneficios personales o grupales.

2. Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales Problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico Capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le Permitan prevenir los fraudes o detectarlos.

3. La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción Administrativa en diferentes niveles.

4. La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as Funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el Seguimiento a las acciones gubernamentales.

5. La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones Públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe Principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.

6. La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que Envía el mensaje de que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad.

7. La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.

|                                                                                   |                                                          |  |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>                  |  | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   | <b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b>       |  | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b> |  | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 12 de 22</b> |

8. En el ámbito electoral, se señala la continuidad en el uso de los fondos públicos para las campañas electorales, así como la falta de mecanismos para fiscalizar la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.

9. En el ámbito legislativo, son constantes las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores

En la administración central las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:

- Procesos de Contratación
- Construcción de obras públicas
- Compras y suministros
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente
- Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado
- Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación.

## **RETO INSTITUCIONAL**

Ninguna institución es invulnerable al fenómeno de la corrupción, es por ello que todos, el sector público y privado, debemos unirnos y redoblar esfuerzos por la transparencia y el combate a la corrupción.

EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., está comprometida con la cultura de la legalidad, para ello se apoya en su marco de actuación, rechaza cualquier acto de corrupción de sus colaboradores y grupos de interés en general y gestiona todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la Ley 1474 de 2011 y combatir cualquier manifestación de corrupción

Es por ello que EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los usuarios y partes interesadas en general facilitando mecanismos de participación ciudadana para la divulgación y seguimiento de sus planes y programas condensados en los siguientes retos:

- Aplicación de la política gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.

Telefax 8553044  
Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                          |  |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>                  |  | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   | <b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b>       |  | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b> |  | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 13 de 22</b> |

- Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarla.
- Desarrollar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de nuestra labor.
- Garantizar la utilización de tecnología que permita agilidad, acceso, oportunidad y cobertura de la entrega de la información.
- Acompañar y capacitar a la comunidad frente al manejo de los medios tecnológicos que implemente la Entidad.
- Liderar acciones que fortalezcan a la Empresa en materia de control interno de gestión y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño institucional y el impacto de nuestra labor en la sociedad.
- Implantar en cada uno de los trabajadores, contratistas, usuarios y comunidad, los conceptos de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.

### **CAPITULO III. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

#### **PLAN ANTICORRUPCIÓN**

EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., está comprometida con la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de manera eficiente, teniendo como formula la responsabilidad en la prestación de los servicios.

#### **ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

#### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., cuenta con el Modelo Estándar de Control Interno el cual se está integrando al de Gestión de Calidad, el cual está definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos en cada proceso, identificándolos, así como sus causas, controles existentes, acciones, responsables y sus indicadores. Por lo

Telefax 8553044

Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                          |  |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>                  |  | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   | <b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b>       |  | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b> |  | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 14 de 22</b> |

cual la metodología de este sistema se validará con el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción de acuerdo a las instrucciones normativas y de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

1-Implementación de jornadas de Inducción y re-inducción del personal incursionando en la cultura de la transparencia.

2-Ajustes en el Manual de Funciones, los procedimientos y mapa de procesos de la Empresa.

3-Inicio de nuevos trámites contractuales para el Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.

4- EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., revisará constantemente el mapa de riesgos en todas sus áreas.

5-Se habilitará el Buzón de Sugerencias de la Entidad el cual está ubicado en la Oficina de atención al usuario y P.Q.R.

6-Publicación de todos los actos públicos en la Página web de la empresa

7-Implementación y Adopción del Manual Anti-trámites mediante Acuerdo de la Junta Directiva.

8-Implementación de un proceso de capacitación en transparencia y en las nuevas normas en material contractual.

9-Implementación Manual de Supervisión e Interventoría para la Empresa

10-Establecimiento e Implementación de medidas anticorrupción

11-Disposición de mecanismos para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos

12-Implementación de un plan de capacitación institucional

13-Ajustes del Código de Ética y buen Gobierno de la Empresa.

Telefax 8553044

Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                          |  |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>                  |  | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   | <b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b>       |  | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b> |  | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 15 de 22</b> |

14-Establecer Políticas para atender a la comunidad. La Publicación se realizará en la página web de la empresa <https://empresaspublicasdewixsite.com/eeppdecaramanta> la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

## **ESTRATEGIAS ANTITRAMITES**

### **Estrategia: Simplificación de procedimientos internos.**

EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa y procedimientos orientados a facilitar la gestión administrativa. La meta de la Empresa para el 2020 es tener definidos el 100% de los procesos conforme al Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG.

### **Estrategia: mejora procesos y trámites.**

Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de solicitar información sobre un trámite o de las dependencias en la Empresa, se iniciará el proceso de actualización de los trámites y formatos en la página web de la empresa <https://empresaspublicasdewixsite.com/eeppdecaramanta> para enterar a todas las personas. Además está habilitada la línea telefónica (034) 855 30 44. La meta es implementar y publicar en la página web los formatos y trámites correspondientes para la solicitud de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo que presta EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.

## **REVISIÓN DEL PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN**

El presente programa deberá revisarse y ajustarse con una periodicidad mínima anual, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua frente a la lucha contra la corrupción.

## **ANÁLISIS DE RIESGOS, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Con los riesgos de corrupción identificados por cada uno de los procesos de la entidad, se continuó con el análisis de los mismos, con el propósito de calificarlos y evaluarlos de acuerdo con las tablas de probabilidad e impacto, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones a implementar de manera preventiva o correctiva en el evento que estos llegaran a presentarse o materializarse.

Telefax 8553044

Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                                                               |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   |                                                                                               | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                      | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 16 de 22</b> |

## **VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Analizados los riesgos a través de la calificación se procedió a organizarlos de mayor a menor de acuerdo con la calificación y sobre el posible impacto y probabilidad.

Continuando con la aplicación y analizados los riesgos se determinaron los controles óptimos para la administración de los riesgos de corrupción documentando las medidas de respuesta las cuales pueden ser Evitar, Reducir, Compartir, lo anterior con el propósito de establecer los controles óptimos o deseables para prevenir o corregir los riesgos de corrupción.

Una vez calificados, evaluados y priorizados los riesgos de corrupción se procedió, mediante lluvia de ideas, a determinar las medidas de respuesta tomadas, los controles que deberían existir para eliminar o mitigar las causas determinadas, para los riesgos ubicados en las diferentes zonas (extrema, alta y moderado).

De acuerdo a los anteriores datos se continuó con el análisis de los controles actuales, con el fin de evaluar su efectividad y generar los controles óptimos para la eliminación y/o mitigación del riesgo, de igual forma se identificaron los responsables de adelantar las acciones al igual que el cronograma y los indicadores de cumplimiento que permitirán el manejo y la Administración de cada uno de los Riesgos de corrupción identificados de los diferentes procesos de la entidad.

## **SEGUIMIENTO A RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

El seguimiento a los riesgos de corrupción en EMPRESAS PUBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P, se realizará a través del Mapa de Riesgos de Corrupción, será de responsabilidad del comité institucional de gestión y desempeño.

## **RENDICIÓN DE CUENTAS**

EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.P.S, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, creo el instructivo de Audiencias Públicas, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 489 de 1998, en este documento se establecen las actividades que permitirán a la empresa, rendir cuentas con relación a la gestión, la situación administrativa, financiera, técnica y operativa así como la información relacionada con los planes, programas y proyectos que se van a adelantar o que se encuentran en desarrollo para garantizar el accesos a los servicios, la calidad y la continuidad a los caramanteños.

|                                                                                   |                                                          |  |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>                  |  | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   | <b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b>       |  | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b> |  | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 17 de 22</b> |

En este documento se estableció que esta actividad se deberá llevar a cabo como mínimo una vez al año con base en los siguientes pasos:

Alistamiento institucional

Identificación de Interlocutores

Divulgación y Capacitación

Organización Logística invitados a la audiencia Suministros Convocatoria Inscripción y radicación de propuestas Análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluaciones recibidas

Realización de la audiencia Respuestas a las preguntas o propuestas radicadas Informe de seguimiento de la audiencia pública para la rendición de cuentas

## **INFORMACIÓN**

La participación ciudadana constituye una base muy importante para la lucha contra la corrupción, a través de este mecanismo se puede seguir de cerca y vigilar el comportamiento de la gestión y la administración las entidades del estado en el cumplimiento de la misión para la cual fueron creadas.

Las exigencias de la ciudadanía en uso de sus legítimos derechos, de un mejor cumplimiento por parte de las entidades públicas que generan bienes y servicios y que inciden en el mejoramiento de su calidad de vida, deben verse en una efectiva rendición de cuentas de parte de los gobernantes que disminuyan o eviten la corrupción y el fraude y brinden a los ciudadanos mayor confianza a través de la Transparencia Institucional.

De acuerdo a lo anterior EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., para la divulgación de la información para la Audiencia Pública conformó un grupo de apoyo que será el encargado de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo estará conformado por el Gerente, Coordinador administrativo, auxiliar contable y el Asesor Jurídico, quienes respaldarán la consolidación de la información.

El Gerente será el encargado de coordinar todo el proceso, una vez elaborado el informe se publicará en la Página Web de la entidad de tal manera que se garantice el acceso a la información a las organizaciones de la sociedad civil (asociaciones o comités de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, universidades, medios de comunicación,

Telefax 8553044

Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                          |  |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>                  |  | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   | <b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b>       |  | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b> |  | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 18 de 22</b> |

asociaciones de profesionales, entre otros) beneficiarias de los servicios que presta la entidad.

## **DIALOGO**

EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., para fomentar el dialogo en el desarrollo de la audiencia creo el Formato de Inscripción de Propuestas o acciones de mejora, a través del cual los interesados podrán manifestar sus inquietudes preguntas y/o propuestas para las cuales les serán asignados los espacios respectivos dentro de la audiencia, esto en consideración a la representatividad de las organizaciones sociales.

La entidad deberá dar respuesta a las organizaciones el día de la Audiencia Pública, no obstante lo anterior durante el desarrollo de la audiencia la ciudadanía en general tendrá la oportunidad de intervenir sin necesidad de radicar previamente sus observaciones, preguntas y/o propuestas.

Para ello se fijara un tiempo de intervenciones por parte del moderador de la audiencia pública. En el Cierre y evaluación de la audiencia se presentarán las conclusiones y se distribuirá entre los participantes la encuesta para la evaluación de la audiencia pública, con el propósito de conocer los aspectos a mejorar y la opinión de los participantes respecto de la organización de la audiencia, la información divulgada, la importancia de llevar a cabo esta actividad y las sugerencias para el mejoramiento continuo de este proceso y de la entidad.

Con el propósito de retroalimentar esta información con los asistentes, la comunidad en general y las partes interesadas se realizara un Informe de seguimiento de la audiencia pública para la rendición de cuentas que se publicará en la Página Web de la entidad, en el link RENDICIÓN DE CUENTAS.

## **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., con el propósito de garantizar la atención al ciudadano cuenta con los siguientes mecanismos:

Dentro del sistema de Gestión Integrado de la entidad se establecieron los procesos, procedimientos e instructivos que detallan cada una de las actividades necesarias para llevar a cabo la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y demás servicios especiales, en estos documentos se incluyen y soportan legalmente los trámites y servicios necesarios para acceder a los mismos así como su desvinculación.

Telefax 8553044  
Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                                                                |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   |                                                                                                | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                       | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 19 de 22</b> |

Sistema de P.Q.R Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, Adscrito a la División Comercial. De conformidad con lo establecido en la Constitución Política de Colombia, artículo 23, la Ley 142 de 1994 art. 152 a 159, el Decreto 1842 de 1991 art. 44 a 62, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 1437 de 2011 y a través del sistema de gestión de calidad la Gerencia EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P. y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se estableció y se le viene dando aplicación al Manual de procedimiento para el área de Peticiones, Quejas y Recursos, el cual tiene como objeto orientar a los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos, en el manejo y tramite adecuado de las Peticiones, Quejas y Recursos, recepcionados por los suscriptores o usuarios, a través de un procedimiento ordenado que garantice la respuesta en los términos establecidos en la Constitución y la Ley sobre el derecho de petición.

Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio. De cualquier forma la empresa dispondrá de los formatos para su presentación.

Para la recepción de P. Q. R ´s, la empresa dispone de mecanismos adicionales como vía fax en el número 8553044, correo electrónico institucional: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com) en la Página Web <https://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta> los documentos enviados por estos medios se tienen como presentados en la misma fecha que son recibidos por la entidad sin importar la hora del día en que ello ocurra.

Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico .En los casos de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica en todo caso deben allegarse los documentos físicos que soporten el derecho que se reclama según lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 962 de 2005.

EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., para la atención y satisfacción del usuario se tiene en cuenta y se deben cumplir los siguientes parámetros:

- El suscriptor o usuario debe ser atendido por parte de los funcionarios de forma amable, cortés y en un tono de voz moderado, además de forma respetuosa. En todo momento se deberán utilizar frases y explicaciones claras en todos los casos para explicarle al usuario los procesos, procedimientos y la normatividad vigente que aplica para cada caso, aplicando los principios básicos de eficacia, eficiencia y efectividad garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

Telefax 8553044  
Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                          |  |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>                  |  | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   | <b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b>       |  | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b> |  | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 20 de 22</b> |

- Se deberá respetar el orden de llegada para atención en las ventanillas y oficinas de la empresa. En el caso de las Oficinas que tienen horario de atención al usuario deberán diligenciar el formato “Registro de atención al cliente”. - Se deberá priorizar la atención a madres embarazadas, madres con niños en brazos, ancianos y discapacitados de acuerdo a la normatividad vigente, relacionada con población vulnerable y atención en entidades estatales.

- Toda persona tiene derecho a que se le expidan copias a su costa de los documentos que existan en los archivos de la empresa, siempre que no tengan el carácter de reservados, con la respectiva autorización del jefe de la división u oficina y acreditando el pago respectivo para la expedición de copias, lo cual se encuentra definido por la empresa mediante acto administrativo.

- La empresa de servicios públicos podrá exigir en forma general, que ciertas solicitudes se presenten por escrito, para tales casos deberá elaborar y suministrar formularios o formatos preestablecidos de forma gratuita para que el suscriptor o usuario diligencie y realice la respectiva radicación.

- Los funcionarios no podrán exigir a los suscriptores o usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de gestión o en el archivo central de la empresa.

- Los usuarios podrán presentar comentarios o sugerencias de manera personal, escrita, telefónica, electrónica (Página Web) o en el buzón de sugerencias en el formato, establecido para tal fin ubicado en las ventanillas de atención al usuario.

- Para efectos de realizar mejoramiento continuo en el servicio, los funcionarios se retroalimentarán con base en los comentarios o sugerencias de los clientes, a las que se les realizará procesamiento, análisis, informe y seguimiento por parte del Coordinador técnico –administrativo encargado de Peticiones, Quejas y Recursos.

- Al momento de registrar usuarios nuevos de EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P., el funcionario encargado para tal fin, realizará la entrega del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio y la carta de bienvenida diseñada para tal efecto, además deberá ofrecer información adicional como manejo del servicio, recomendaciones de uso y almacenamiento.

- Los dueños de proceso deberán asegurar la prestación del servicio implementando y manteniendo la Política y Objetivos de Calidad y dando aplicación a las actividades descritas en los procedimientos establecidos para tal fin.

Telefax 8553044

Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                                                               |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b> | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   |                                                                                               | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b>                                      | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 21 de 22</b> |

- El Funcionario de P.Q.R, realizara la Encuesta de Satisfacción semestralmente que permitan conocer el nivel de satisfacción del cliente, de acuerdo al formato. La información resultante será procesada por el Funcionario de P.Q.R, revisada por el Gerente y deberá comunicarse al Comité de Calidad de la Alta Dirección para que esta información constituya un instrumento para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de los procesos y la prestación de los servicios.

La página Web <https://empresaspublicasdewixsite.com/eeppdecaramanta>, constituye una modalidad de comunicación e información con la que cuenta la entidad para la divulgación de información sobre los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, descripción de procedimientos para los trámites y servicios así como los requisitos para los mismos, horarios y puntos atención, así como el directorio de funcionarios de la entidad en caso de consultas o reporte de novedades y de más temas de interés del usuario y la comunidad en general, por lo tanto deberá actualizarse de manera permanente de conformidad con el Instructivo para la actualización para la página Web.

La entidad cuenta con un área de atención al usuario en la sede administrativa ubicada en la calle 19 # 20-87 , Parque Principal de Caramanta, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 m y 1:30 pm a 6:30 pm.

Las Instalaciones fueron adecuadas y señalizadas con el propósito de facilitar el ingreso a personas en condiciones de discapacidad y se brinda atención prioritaria para los niños y niñas, mujeres gestantes, mujeres con niños en brazos, adultos mayores y personas discapacitadas.

#### **RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

Resuelva favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes. La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes y las demás leyes que lo establezcan.

#### **NOTIFICACIONES.**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, mediante comunicaciones que se enviarán por correo certificado o por correo electrónico en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Telefax 8553044  
Nit 900.570.704-6

Dirección: Calle 19 N°20-87/89

Email: [empresaspublicasdecaramanta@gmail.com](mailto:empresaspublicasdecaramanta@gmail.com)

<http://empresaspublicasde.wixsite.com/eeppdecaramanta>

**Nuestro compromiso... Servir**

|                                                                                   |                                                          |  |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>                  |  | <b>F-MCCDO-09</b>                           |
|                                                                                   | <b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S E.S.P.</b>       |  | <b>Versión 2</b>                            |
|                                                                                   | <b>RESOLUCIÓN N° 004</b><br><b>(27 de Enero de 2020)</b> |  | <b>15/12/2016</b><br><b>Página 22 de 22</b> |

De ello quedará constancia en el respectivo expediente, en los términos establecidos dentro de la normatividad vigente, en especial lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO SEGUNDO. ÁMBITO DE APLICACIÓN:** La presente Resolución será aplicable a todas las áreas organizacionales de EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.

**ARTÍCULO TERCERO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su Publicación y deroga las normas que le sean contrarias.

Dado en el Municipio de Caramanta los 28 días del mes de Enero de 2020.

### **PUBLÍQUESE Y CUMPLASE**

**Original firmado**

**JOHAN DANIEL HERNANDEZ RAMIREZ**  
GERENTE GENERAL  
**EMPRESAS PÚBLICAS DE CARAMANTA S.A.S. E.S.P.**

*Reviso: Catalina Guevara A*  
*Asesora jurídica*