

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MOCOA
AGUASMOCOA S.A E.S.P

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ESTRATEGIA DE ATENCION AL
CIUDADANO

FERNEY GEOVANNI LUCERO CUARAN

Gerente

ENERO DE 2020



Barrio Centro Turístico La Loma
Aguasmocoa@aguasmocoa.gov.co



3176591730-3176591496
900581943



AhoraSi
JHON JAIRO IMBACHI LÓPEZ
Alcalde 2020 - 2023

CONTENIDO

1. OBJETIVOS DEL PLAN
 - 1.1 OBJETIVO GENERAL
 - 1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS
- 2 IDENTIFICACION Y NATURALEZA DE LA ENTIDAD
 - 2.1 MISION
 - 2.2 VISION
 - 2.3 PRINCIPIOS ÉTICOS
 - 2.4 VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES
- 3 CONTEXTO ESTRATEGICO
- 4 PRINCIPIOS DEL PLAN ANTICORRUPCION, ANTITRAMITE Y ATENCION AL CIUDADANO.
- 5 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO
 - 5.1 ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
 - 5.2 RENDICION DE CUENTAS
 - 5.3 VISIBILIDAD DE LA CONTRATACION
 - 5.4 MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO
 - 5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



INTRODUCCION

AGUAS MOCO A S.A. E.S.P, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, de la ley 1474 de 2011, elabora una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, en el cual se contempla el mapa de riesgos de corrupción en la entidad y las medidas que conllevan a mitigar esos riesgos, estrategias anti-trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que articula el qué hacer de las entidades públicas, mediante los lineamientos del Sistema de Gestión.

Se presenta el plan "Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", haciendo énfasis en la prevención de los eventos de corrupción que se puedan presentar y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la ley.

El documento recoge los lineamientos establecidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2" desarrollada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

El plan descrito posteriormente, está compuesto por 6 componentes:

- a. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción
- b. Racionalización de Trámites
- c. Rendición de Cuentas
- d. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- e. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- f. Otras iniciativas



1. OBJETIVOS DEL PLAN

1.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes y el código de ética, orientándose hacia una gestión integral y transparente.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los posibles riesgos de corrupción, inherentes al desarrollo de las funciones propias de Aguas Mocoa S.A. E.S.P
- Asegurar que las actuaciones, se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias, que oscurezcan los procesos.
- Definir estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, con el fin de aumentar la satisfacción en la prestación de los servicios.
- 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.
- Generar estrategias de racionalización de trámites y procesos, de tal forma que se logre la economía en costos y plazos, se facilite a la población acceder a los servicios y la información.

2. IDENTIFICACION Y NATURALEZA DE LA ENTIDAD

AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P, se constituye como una sociedad anónima por acciones de carácter oficial, para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias de conformidad con el contenido de los artículos 14.5, 17 y s.s. de la ley 142 de 1994 el 13 de diciembre de 2012.

2.1 MISION

La Empresa de Servicios Públicos de Mocoa AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P., Es una empresa que busca mejorar la calidad de vida de sus usuarios, prestando los servicios de Acueducto y Alcantarillado, teniendo como prioridad el suministro continuo y calidad de agua potable, la recolección, limpieza y disposición final de los residuos sólidos del municipio de Mocoa

2.2 VISION

La Empresa de Servicios Públicos de Mocoa AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P. Busca en el 2020 ser líder en el departamento del Putumayo en la prestación de servicios de Acueducto y Alcantarillado, a través de sistemas de calidad, principios de eficiencia, eficacia, y aplicación de las TIC que consoliden nuestro objeto social y poder brindar el servicio de asesoramiento a las demás empresas de nuestro Departamento.



2.3 PRINCIPIOS ÉTICOS

Los principios éticos de la Empresa de Servicios Públicos de Mocoa "AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P." los cuales están plasmados en el Código del Buen Gobierno, son:

- Mantener entre sí, con las autoridades, con los Entes de control y con la sociedad en general, relaciones honestas, constructivas, profesionales e idóneas.
- Obrar de buena fe, con lealtad, diligencia y cuidado, velando permanentemente por el respeto de las personas y el cumplimiento de la ley.
- Orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para la comunidad y a mejorarla continuamente con el ejercicio del autocontrol integral en forma eficiente y eficaz.
- Mejora continua en el ejercicio de la responsabilidad ética, social y medioambiental.
- La razón de ser del servicio público es servir a la ciudadanía.
- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- Los bienes públicos son sagrados.
- La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- Es imperativo ético de todo servidor público, rendir cuentas a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos públicos que le fueron encomendados y sobre los resultados de su gestión.

2.4 VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES

En coherencia y concordancia con el Código del buen gobierno y el código de ética, los valores institucionales de La Empresa de Servicios Públicos de Mocoa "AGUAS MOCOCA S.A." E.S.P, son:

- **EFICACIA:** La empresa determinará con claridad la misión, propósitos y metas de cada una de sus dependencias o entidades; definirá al ciudadano como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios y establecerá rigurosos sistemas de control de resultados y evaluación de programas y proyectos.
- **EFICIENCIA:** La empresa deberá optimizar el uso de los recursos de todo orden, definir una organización administrativa que le permita cumplir de manera adecuada las funciones y servicios a su cargo, crear sistemas adecuados de información, evaluación y control de resultados y aprovechar las ventajas comparativas que le ofrezcan entidades de cualquier orden.
- **PUBLICIDAD Y TRASPARENCIA:** Los actos de la empresa son públicos y es obligación de la misma facilitar el acceso de los ciudadanos a su conocimiento y fiscalización, de conformidad con la ley.
- **RESPONSABILIDAD:** AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P. dará cumplimiento a las funciones y atribuciones establecidas en la Constitución y la Ley, sus actuaciones no podrán conducir a la desviación o abuso de poder y solo se ejercerán para los fines provistos en la ley y las omisiones antijurídicas de sus actos darán lugar a la indemnización por los daños y a la repetición contra los funcionarios y trabajadores responsables de los mismos.
- **IMPARCIALIDAD:** Las actuaciones de los servidores públicos y trabajadores oficiales se regirán por la constitución y la ley, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas.
- **MORALIDAD:** Las actuaciones de los servidores y trabajadores oficiales se regirán por la ley y la ética propias del ejercicio de la función pública.



- **AUSTERIDAD:** Los funcionarios públicos deben velar por el uso adecuado de los recursos y su racionalización dado que con los elementos estrictamente necesarios se pueden desarrollar grandes proyectos. Del mismo modo las herramientas que se suministran se encuentran al servicio de la Entidad y la comunidad.
- **HONESTIDAD:** Cada uno de los funcionarios y trabajadores actúa con integridad y transparencia. Siempre anteponen los fines e intereses de la entidad y de la Comunidad a sus propios intereses, logrando generar un ambiente de confianza.
- **RESPECTO:** Las actuaciones de los servidores públicos municipales serán guiadas por una profunda consideración por las personas dándoles a cada quien su valor; tanto al interior como al exterior de la Entidad, ninguna conducta del personal de AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P. atentará contra la calidad, dignidad y autoestima. El respeto se convierte en una condición de equidad y justicia, donde la convivencia pacífica se logra sólo si consideramos que este valor es una condición para vivir en paz con las personas que nos rodean.
- **VOCACION DE SERVICIO:** Los funcionarios y trabajadores públicos nos debemos a la comunidad y por ello le brindamos en todo momento la mejor atención, con amabilidad y cortesía, al tiempo que se le proporciona al usuario soluciones efectivas a los problemas o a las inquietudes respecto del servicio.
- **SOLIDARIDAD:** Los funcionarios y trabajadores públicos deben actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir beneficios y riesgos.
- **COMPROMISO:** Es deber de todo servidor y trabajador público participar activamente para el logro de la misión institucional de manera constante y responsable, entregando lo mejor de si mismo.
- **TOLERANCIA:** El servidor y trabajador público deberá respetar y aceptar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, aun cuando no se compartan.
- **HUMILDAD:** Es deber funcionario y trabajar público reconocer sus debilidades, cualidades y capacidades y aprovecharlas para obrar en bien de los demás.
- **COMUNICACIÓN:** El diálogo como pieza clave para la generación de un buen ambiente laboral, se hace necesario que aprendamos a escuchar las ideas y opiniones de los demás. De igual manera las dependencias de empresa deben mantener permanente comunicación a fin de funcionar.

3. CONTEXTO ESTRATEGICO

a) Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción.

- Intercambio de favores políticos.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Falta de seguimiento a los puntos de control que garanticen la calidad del proceso.
- Aceptación de dádivas por parte de los funcionarios.
- No ejecutar los procesos siguiendo los procedimientos establecidos y aprobados.
- Amiguismo y clientelismo.
- Tráfico de influencias
- Presentación de daños y que no se reporten a la entidad.



b) Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos de Mocoa Aguas Mocoa S.A. E.S.P. publicada dentro de su página web los documentos de interés, con el fin de que los ciudadanos estén informados de los servicios que presta la Entidad. Los trámites presentados por la entidad ante los usuarios se encuentran publicados en la página Web www.aguasmocoa.gov.co

Dentro de los servicios que presta la entidad y los trámites establecidos por la misma se encuentran los siguientes:

- Prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado
- Disponibilidad del servicio.

Con respecto a los trámites establecidos por la Entidad se puede observar lo siguiente:

Radicación de documentos sin el o los requisitos(s) establecidos por la entidad y según la Normatividad vigente.

El usuario no presenta los documentos que corresponden a la reclamación.

De lo anterior la Entidad propone algunas mejoras para evitar que se presenten esas inconsistencias dentro de los procesos:

- Cambio de estrato.
- Nuevos usuarios.
- Reclamación
- Suspender temporáneamente el servicio.
- Solicitar financiación.
- Solicitar una reconexión.
- Actualización de disponibilidad vencida.
- Que no se radiquen solicitudes si no cuenta en su totalidad con la documentación requerida y si se presentan algunas observaciones que se realicen dentro de los ocho días hábiles.
- El área operativa debe coordinar por lo menos con dos (2) días de anticipación visita para saber si deben realizar excavación o no antes de realizar la acometida.
- Hacer seguimiento a las solicitudes presentadas por los usuarios.

c) Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

Los trámites dentro de la administración pública fueron concebidos con una finalidad clara de facilitarle al ciudadano la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar dicha actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes y necesidades de un ciudadano y permitir el cumplimiento de una obligación.

En este sentido la Empresa de Servicios Públicos ha venido trabajando para contribuir a la generación de confianza y satisfacción a los usuarios por tanto, la necesidad hacia la racionalización y simplificación de trámites, se centrara en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano.



mismo utilizar herramientas tecnológicas que garanticen una adecuada austeridad de papel y que las respuestas sean más ágiles buscando fortalecer la trascendencia de los beneficios de los ciudadanos.

d) Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos.

La Empresa de servicios Públicos de Mocoa AGUAS MOCOA S.A. E.S.P. por su competencia en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillados interactúa con los usuarios, en procura de una comunidad transparente, efectiva y oportuna para dar a conocer su quehacer institucional y recibir los aportes y sugerencias para el mejoramiento continuo de la Entidad.

En tal sentido, la Entidad profundizará en las necesidades de afianzar la comunicación con los usuarios definidos dentro de la carpeta de cada uno de los usuarios y la base de datos con la caracterización de usuarios con el fin de fortalecer la relación con los mismos.

Con base en la caracterización de usuarios se establecen canales de comunicación para reafirmar y fortalecer el vínculo de la entidad con dicho público de tal manera que se logre su participación en el ejercicio de control social.

e) Diagnóstico de la Estrategia del servicio al ciudadano.

Atención al ciudadano, encargada de recepcionar y analizar todas las comunicaciones que ingresan a la entidad, direccionándolas hacia la dependencia o entidad competente. Adicionalmente se encarga de asesorar y orientar a la ciudadanía en temas referentes a realizar seguimiento a todas las peticiones y solicitudes.

El funcionamiento de dicha oficina cuenta con herramientas de comunicación, se requiere que se implemente una estrategia para que los ciudadanos evalúen el servicio prestado con el fin de garantizar una adecuada prestación de los servicios.

Los canales de atención para la recepción de trámites, servicios y derechos de petición que posee la Empresa de Servicios Públicos de Mocoa AGUAS MOCOA S.A. E.SP. son:

- Correo electrónico aguasmocoa@gmail.com
- Página web www.aguasmocoa.gov.co
- Forma escrita centro turístico la Loma Mocoa-Putumayo
- Vía telefónica 3176591730
- Oficina de atención al ciudadano centro turístico la Loma Mocoa-Putumayo de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 a 5:00

En el portal web se encuentra registrados y dispuestos los iconos de interés para los ciudadanos tales como las últimas noticias, Quejas y Recursos vía email y el portafolio de servicios que presta la entidad.

4. PRINCIPIOS DEL PLAN ANTICORRUPCION, ANTITRAMITE Y ATENCION AL CIUDADANO.



- Se desarrollara una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios, los usuarios y el sector privado.
- Se vigilará que todas las actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y ambiental.
- Se exigirá que en todas las actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.
- Se definen acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e integral al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de los planes, que garantice la participación de todos los procesos.

5. IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Proceso	Riesgo	Acción
1. Gestión de recursos humanos	Falta de capacitación de personal	Implementar programas de capacitación y actualización de personal
2. Gestión de recursos financieros	Falta de transparencia en el uso de recursos	Implementar sistemas de control interno y auditorías periódicas
3. Gestión de recursos materiales	Falta de mantenimiento de infraestructura	Implementar planes de mantenimiento preventivo y correctivo
4. Gestión de recursos tecnológicos	Falta de seguridad en el uso de sistemas de información	Implementar políticas de seguridad de la información y capacitación de personal



ANEXO 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION VIGENCIA 2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	% META	Responsable	Fecha programada	
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisión y actualización de la política de administración del riesgos de corrupción.	Política de Administración del riesgo de corrupción.	100%	Jefe Administrativo/ Profesional Apoyo Jefe de la Oficina de Control Interno.	Marzo 2020
	1.2	Socialización de las políticas de administración del riesgo de Corrupción a todos los funcionarios.	Listado de asistencia socialización.	100%	Jefe Administrativo/ Jefe de la Oficina de Control Interno.	Abril de 2020
	1.3	Realizar seguimiento a la política de riesgos.	Informe de avance política del riesgo	60%	Jefe Administrativo/ Jefe de la Oficina de Control Interno	Abril a junio de 2020
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Enviar correo a los responsables de los procesos con el fin de que revisen los riesgos y sean actualizados.	Riesgos de corrupción.	100%	Dueños y responsables de los procesos involucrados	Abril a mayo de 2020

	2.2	Identificación y valoración de los riesgos	Matriz de Riesgos de corrupción con todos sus componentes.	100%	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	Febrero de 2020
	2.3	Analizar y valorar los riesgos con cada una de las áreas para la vigencia 2020	Valoración Final de los riesgos por los procesos involucrados.	100%	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	Abril y mayo 2020
	3.1	Consultar la cartilla que me brinda los lineamientos sobre administración del riesgos emitida por el (DAFP)	Conocimiento y guía para la construcción de riesgos de corrupción de la ESP.	100%	Representante de la Dirección del S.G.C/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG.	Febrero 2020
Consulta y divulgación	3.2	Socialización de los riesgos a los funcionarios de la ESP.	Presentación para el conocimiento de todos de los riesgos de corrupción que se encuentran latentes a presentarse en la entidad	100%	Jefe Administrativo/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	Mayo a junio 2020
	3.3	Publicación en la página WEB de la ESP con el fin de que toda la comunidad tenga conocimiento de la identificación y valoración de los riesgos de corrupción.	Publicación en el link de transparencia	100%	Jefe Administrativo/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	Mayo 2020

Monitoreo o revisión	4.1	Seguimiento a Las acciones contempladas dentro de la matriz de riesgos.	Seguimiento a las acciones contempladas dentro de la matriz de riesgos.	100%	Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	Junio a diciembre 2020
Seguimiento	5.1.	Realizar Seguimiento a las acciones de control establecidas para los riesgos de corrupción de mayor impacto.	Verificar la efectividad de la acción ejecutada.	100%	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG /Jefe de la Oficina de Control Interno.	Junio a diciembre 2020
	5.2.	Valoración final Después de implementar el plan de mejoramiento, con el fin de evidenciar el nuevo rango de probabilidad e impacto	Estado final del riesgo	100%	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG /Jefe de la Oficina de Control Interno.	Noviembre a diciembre

5.1 ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCOA S.A. E.S.P., viene realizando acciones de mejoramiento, con el fin de lograr que se simplifiquen, estandarice, elimine, optimice y automaticen los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Por lo tanto se pretende eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

Disminuir procedimientos al interior de la entidad, para facilitar a la comunidad el acceso de los trámites y servicios.

Se adelantarán las siguientes actividades.

Actividad	Responsables	% Meta	Fecha Inicial	Fecha Final
Implementar una estrategia de comunicación con el usuario mediante una cartilla de usuario.	Área Comercial	50%	marzo a 2020	Abril 2020
Informe mensual sobre la percepción del usuario frente a la Empresa en cuanto los tramites solicitados.	Jefe Administrativa/ Auxiliar Administrativo PQR	100%	28 Febrero de 2020	28 de Diciembre de 2020
Capacitar a todos los funcionarios en los trámites solicitados por el usuario.	Área Comercial	50%	Marzo de 2020	Abril de 2020

5.2 RENDICION DE CUENTAS

Promover el fortalecimiento y mejoramiento continuo en materia de Participación Ciudadana, Transparencia Administrativa, Rendición Pública de Cuentas y Cuidado de lo Público, entendidos estos conceptos bajo las siguientes definiciones:

Transparencia Administrativa: Visibilizar los procesos y resultados de la Gestión Administrativa, exhibiendo o publicitando la información pública, en tiempo real, oportuna, verídica, completa y exacta, asegurando su alta calidad y confiabilidad, para que sea conocida en forma ágil, rápida, adecuada y oportuna por la ciudadanía en general y por cualquier ciudadano en particular.

Probidad: En el ejercicio de su cargo los funcionarios públicos, asumirán una conducta honesta con la Administración; amable, adecuada y oportuna con la ciudadanía, demostrando la eficiencia de su función, la preferencia por los intereses de la colectividad sobre los individuales, el control sobre sí mismo, el adecuado y correcto manejo de los dineros y los bienes públicos.

haciendo uso de los diferentes medios de comunicación.

Con forme a lo anterior la Empresa de Servicios Públicos de Mocoa AGUAS MOCOA S.A. E.S.P. tiene el deber de integrarse a la administración Municipal con el fin de participar activamente en la audiencia pública de rendición de cuentas que se desarrollara de acuerdo al cronograma que establezca la Alcaldía de Mocoa para tal fin.

En el marco de la democracia participativa, la rendición de cuentas a la comunidad es una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad



de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes, y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública".

En una oportunidad para contar con la ciudadanía y sus organizaciones, informarla y sobre todo, escucharla y valorar sus aportes, se generó el siguiente correo electrónico aguasmocoa@gmail.com en el cual recibiremos sus inquietudes y observaciones con respecto a la gestión de la empresa.

También puede acercarse a la recepción de la Alcaldía y reclamar un formato de rendición de cuenta y depositarlo en la urna que se ha dispuesto para este fin.

En este importante ejercicio, se brindará a los ciudadanos información pertinente sobre la ejecución del plan de desarrollo, la ejecución presupuestal, gestión, metas e indicadores.

5.3 VISIBILIDAD DE LA CONTRATACION

Con el objetivo de promover la transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano, la Empresa de Servicios Públicos de MOCOA, publica en su página WEB y en la cartelera de la Oficina de Atención al usuario de la Empresa los documentos establecidos en el Manual de Procedimientos para la contratación de la E.S.P.

La Empresa de Servicios Públicos de MOCOA en cumplimiento de la ley, publica cada uno de los contratos suscritos por la entidad en el portal único de contratación SECOP y SIA Observa, con el fin de que los ciudadanos y los entes de control tengan acceso y conocimiento de la actividad contractual de la Empresa.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	% Meta	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Mantener actualizada la página Web y las redes sociales con información sobre obras proyectos, Jornadas, entre otros, con calidad y	Página web y redes sociales con información actualizada	Subgerente Administrativo /Contratista apoyo administrativo	100%	Permanente

	1.2	Mantener actualizada a la comunidad sobre los Servicios ofrecidos.	Publicar en la página web y redes sociales cada mes, mensajes alusivos a lo que hacemos y somos.	Subgerente Administrativo /SISTEMAS	100%	Permanente
	1.3	Publicación de informes de gestión	Informes de gestión.	Dueños de procesos.	100%	Junio 2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar visitas a sectores del Municipio con el fin de identificar problemáticas	Visitas sectores Municipio	Área Técnica Operativa	80%	Mayo 2020
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Publicación de indicadores de control social.	Indicadores de control social	Profesional Universitario Comercial	100%	Mayo 2020
	3.2	Informar al ciudadano sobre los mecanismos de Participación ciudadana	Publicar en la cartelera institucional mecanismos de participación.	Subgerente Administrativo /Apoyo Administrativo	100%	Mayo 2020
	3.3	Realizar programas para afianzar los principios y valores establecidos en el código de ética de la institución.	Actualización de código de ética institucional.	Subgerente Administrativo /Auxiliar administrativo Talento Humano	100%	Abril 2020
	3.3	Promoción de la utilización de chats y redes sociales.	Divulgación herramientas de comunicación	Subgerente Administrativo /Contratista Apoyo Administrativo	100%	Permanente
Subcomponente 4 Evaluación	4.1	Análisis de informe de satisfacción	Informe de Calificador del servicio.	Subgerente Administrativo /Auxiliar	100%	Mensual

5 retroalimentación a la gestión institucional	5.1	Evaluación de los requerimientos realizados por		administrativo PQR.	100%	Julio 2020
	4.1	Generación de acciones de mejora frente al análisis de las estadísticas de PQR y satisfacción del usuario.	Acciones de mejora	Subgerente Administrativo /Auxiliar administrativo PQR/Área Técnica Operativa.	80	Mensual

5.4 MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de MOCOCA cuenta con un proceso de Atención al Usuario aprobado y verificado por el Sistema de Gestión de Calidad el cual tiene como objetivo principal brindar atención necesaria a los usuarios y dar respuesta oportuna a las peticiones y reclamaciones relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de MOCOCA, se caracteriza por tener unas entradas que son la necesidad de los usuarios e inconformidades del usuario y unas salidas como lo son respuesta oportuna al usuario respecto a la PQR y satisfacción del usuario. También implementa unos requisitos generales que son la Norma ISO 9001:2008, Ley 142 de 1994 y la norma NTCGP 1000:2009.

Procedimientos Internos

La Empresa de Servicios Públicos de MOCOCA cuenta con un procedimiento interno, Peticiones, Quejas y reclamos donde los usuarios canalizan los reclamos, solicitudes, observaciones, sugerencias, inquietudes y propuestas concernientes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de MOCOCA concediendo repuestas oportunas y acordes con las condiciones de normatividad.

Definiciones:

Petición: Cualquier solicitud que le haga el suscriptor los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, prestación de los mismos o usuario al prestador de que se relacione con la prestación de los mismos
Queja/ Reclamación: Es una inconformidad del usuario externo con relación al servicio recibido ya se de Acueducto o Alcantarillado la cual es presentada ante la empresa que presto el servicio. El suscriptor puede quejarse por:

- La forma y condiciones en que se presta el servicio
- El consumo expresado en la factura
- La actuación de algún funcionario de la ESP.

Recurso: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa prestadora del servicio a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.



Las condiciones generales de presentar una PQR

1. Verbales: El peticionario está obligado a presentar el original o copia de la última factura, su nombre completo, teléfono y el motivo de la PQR.

2. Escritas:

- Persona Natural: Nombre y apellidos completos del suscriptor y/o usuario Número y tipo de documento de identificación Dirección de instalación y de envío de correspondencia Ciudad de notificación y teléfono, motivo de la petición y razones en las que se soporta Firma de la persona que realiza la PQR
- Persona Jurídica: Nombre y apellidos completos del suscriptor y/o usuario, Número y tipo de documento de identificación, Dirección de instalación y de envío de correspondencia Ciudad de notificación y teléfono, motivo de la petición y razones en las que se soporta, Firma del representante legal o del apoderado debidamente facultado, por medio de poder autenticado.

Forma de poner en conocimiento la decisión de la Empresa de Servicios Públicos de MOCOA:

El Término para resolución de PQR es de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación.

Notificación.

Cuando las reclamaciones para modificación de lectura de consumo en facturación se constatan a favor de la empresa se emite respuesta escrita al suscriptor o usuario.

Existe un procedimiento para solicitar una Petición, Queja o Recurso en el área de Acueducto y Alcantarillado:

PUNTOS DE CONTRO	ITEM	DETALLE DE ACTIVIDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	CARGO RESPONSABLE/ OFICINA	PRODUCTO SOPORTE OBSERVACION U
	1.	Presenta su petición ó reclamo de manera verbal, escrita o por teléfono, (Presenta original o copia de factura según sea el caso).	Usuario	Documento o formato de pqr
	2.	Hace la recepción de la petición o reclamo con la correspondiente factura.	Auxiliar Administrativo	Documento o formato de pqr



P.C.	3.	<p>Registra la información de la solicitud del usuario en el Registro único de peticiones, quejas y reclamos</p> <p>En la pestaña de datos básicos:</p> <p><input type="checkbox"/> Código de la ruta</p> <p><input type="checkbox"/> Tipo de requerimiento (petición o reclamo)</p> <p><input type="checkbox"/> La presentación (Escrita, verbal o telefónico)</p> <p>En la pestaña de solicitud / queja / reclamo:</p> <p><input type="checkbox"/> Clase de PQR (Acueducto, alcantarillado)</p> <p><input type="checkbox"/> Concepto dependiendo la clase de PQR</p> <p><input type="checkbox"/> Fecha de radicación</p> <p><input type="checkbox"/> Observaciones (lo que solicita o reclama el usuario)</p> <p>En la pestaña de documentos requeridos:</p> <p><input type="checkbox"/> Documento (carta ó factura)</p> <p><input type="checkbox"/> Selecciona si necesita visita ó si se envía directamente a la oficina a quien va dirigido el documento</p>	Auxiliar Administrativo PQR	Registro único de peticiones, quejas y recursos
P.C.	4.	<p>Genera Orden de trabajo</p> <p>Imprime orden de trabajo.</p>	Auxiliar Administrativo PQR	"Orden de trabajo"
P.C.	5.	<p>Ingresa los datos de la Orden de trabajo generada en la planilla seguimiento órdenes de trabajo y en la planilla seguimiento PQR.</p>	Auxiliar Administrativo PQR	"Seguimiento órdenes de trabajo." "Seguimiento PQR."
	6.	<p>Entrega diariamente las órdenes de trabajo al Subgerente Técnico Operativo y/o profesional universitario designado.</p>	Auxiliar Administrativo	Ordenes de trabajo
	7.	<p>De acuerdo a la ubicación y labor a realizar, se clasifican las órdenes de trabajo para ser asignadas tanto a los fontaneros como lectores.</p>	Profesional universitario Del área técnica	Orden de trabajo



P.C.	8.	De acuerdo a la labor a realizar genera la salida de almacén siguiendo los pasos del procedimiento de entradas y salidas de almacén.	Subgerente Técnico Operativo/ Técnico	"Solicitud de materiales de almacén"
	9.	Realiza la visita al usuario, verifica de acuerdo a la solicitud del usuario y realiza el trabajo teniendo en cuenta el instructivo de Fontanería.		"Instructivo de Fontanería" Orden de trabajo.
P.C.	10.	Verifica emite concepto técnico. Entrega al Auxiliar Administrativo de PQR las	Profesional universitario de área técnica	
		ordenes de trabajos realizados, para descargarla en el formato	operativa/ Profesional Universitario Comercial	
P.C.	11.	Verifica si es necesario registrar datos del usuario, realizar otros cobros ó modificar factura de reclamaciones. De ser necesario entrega orden de trabajo al Profesional Universitario Comercial.	Profesional Universitario Área Técnica Operativa	



P.C.	12.	<p>Cuando se remiten las ordenes de trabajo al Profesional Universitario comercial:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Revisa la coherencia de los documentos recibidos, si existen incoherencias se devuelven de lo contrario continua el trámite.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>Para nuevos usuarios:</u> Se ingresan los datos del usuario al sistema y se genera la factura de cobro de derechos de conexión.</p> <p>Una vez el usuario cancela, se marcan en el sistema los servicios solicitados para la generación de facturación por ciclos.</p> <p>Se archiva la carpeta del usuario.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>Modificación datos suscriptor:</u> Ingresa al sistema las modificaciones respectivas, actualización de datos.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>Otras solicitudes y cobros:</u> Ingresa al sistema las Modificaciones respectivas ó se registra los cobros en el cierre de la facturación.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>Modificación de factura de reclamaciones</u> Verifica en sistema y actualiza la lectura para facturación.</p> <p>Entrega ordenes de trabajo a Auxiliar Administrativo PQR, describiendo las actividades desarrolladas.</p>	Profesional Universitario Comercial.	<p>"Procedimiento Facturación".</p> <p>Orden de trabajo.</p>
P.C.	13.	<p>Se notifica al usuario mediante Notificación a usuario independientemente si es a favor de la Empresa o no.</p>	Profesional Universitario Comercial.	Notificación a usuario

P.C.	14.	<p>Ingresa en el registro único de peticiones, quejas y reclamos de Sui, en la orden de trabajo de, en la planilla de seguimiento órdenes de trabajo y en la planilla seguimiento PQR, la siguiente información para cada una de las peticiones y reclamaciones:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tipo de solución o notificación</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Fecha de solución o notificación</p>	Auxiliar Administrativo PQR	<p>Registro único de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>"Seguimiento órdenes de trabajo."</p> <p>"Seguimiento PQR."</p> <p>"Orden de trabajo"</p>
P.C.	15.	Analiza el comportamiento de las peticiones, quejas y recursos.	Auxiliar Administrativo PQR	Informe mensual
P.C.	16.	Evalúa el comportamiento de las peticiones, quejas y recursos y aplica los correctivos para el mejoramiento del servicio	Jefe Administrativo	Estadísticas de PQR
P.C.	17.	Mide y envía estadísticas mensuales de las peticiones, quejas y recursos recibidos, atendidos, solucionados, a favor del usuario y a favor de la empresa.	Auxiliar Administrativo PQR	Estadísticas PQR



P.C.	18.	Reporta estadísticas de PQR al SUI.	Auxiliar Administrativo PQR	Resolución 15085
P.C.	19.	La orden o PQR que ya ha sido ejecutada y cerrada se debe archivar en la carpeta del usuario.	Auxiliar Administrativo PQR	Carpeta Usuario

		atendidos, solucionados, cuantos a favor del usuario y cuantos a favor de la empresa.		
P.C.	14.	Reporta estadísticas de PQR al SUI.	Auxiliar Administrativo PQR	Resolución 15085
P.C.	15.	La orden o PQR que ya ha sido ejecutada y cerrada se debe archivar en la carpeta del usuario.	Auxiliar Administrativo PQR	Carpeta Usuario

La persona encargada del área de Atención al usuario es la Auxiliar administrativo de PQR quien es el responsable de responder cualquier inquietud que tengan los usuarios o direccionar al usuario al área que corresponda.

Medición de la satisfacción del cliente

BUZON DE SUGERENCIA

Se implementó un Buzón de sugerencia que se encuentra ubicado en la oficina de atención al usuario de fácil acceso para que los ciudadanos evalúen los diferentes aspectos a la hora de la prestación del servicio, también se cuenta con el Buzón de sugerencias donde el usuario puede expresar sus diferentes puntos de vista para mejoramiento continuo en los procesos de la empresa.

CALIFICADOR DEL SERVICIO

Se implementó un sistema de calificación del servicio el cual le permite al usuario en tiempo real calificar el servicio prestado por la Empresa en cualquier trámite.

HABILITACION DE ESPACIOS WEB

Presentación de consulta, para peticiones, Quejas y Reclamos por medio de la ciudadanía a través de la página WEB www.AGUASMOCOA.GOV.CO ingresando al enlace Contacto registrando sus comentarios. Esta sugerencia Peticiones, Quejas y reclamos dejadas por el ciudadano se direccionan



al correo aguasmocoa@gmail.com el cual es controlado por la responsable del proceso de atención al usuario.

Presentación de consultas de Peticiones, Quejas y Reclamos por medio escrito o verbal en las instalaciones de la Empresa de Servicios Públicos ubicada en el barrio turístico la Loma donde está habilitada una ventanilla de atención al usuario manejando horarios de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm

ESPACIOS FISICOS

La Empresa de Servicios Públicos de MOCOAS viendo la necesidad de los ciudadanos y para mejor accesibilidad de las personas Discapacitadas, Tercera edad y en estado de embarazo implementara una rampa, y accesos libres para la movilidad para que los usuarios no presenten dificultades a la hora de ingresar a la oficina de atención al usuario.

Fortalecimiento de los canales de Atención.

La Empresa de Servicios Públicos de MOCOAS ha venido actualizando su página WEB, donde se incluyó información relevante de la Empresa formatos e información de trámites con la Empresa, información de los procesos contractuales, novedades de la Empresa entre otros para que los usuarios puedan participar y estar enterados de los acontecimientos u ocurrencias de los procesos ejecutados por la entidad. El contratista está encargado de mantener actualizada las redes sociales y la página web institucional.

También para que logren ingresar fácilmente y puedan opinar acerca del servicio prestado por la entidad, registrando sus peticiones, Quejas y Recursos (PQR). Cuenta con equipos celulares institucionales donde los usuarios se pueden comunicar para reportar alguna emergencia:

No. TELEFONO	AREA RESPONSABLE
3168234795	CELADURIA
3176591496	PQR
3176591730	SECRETARÍA GENERAL

Cuenta con una red social creada en FACEBOOK llamada AGUASMOCOAS.A. E.S.P. con el fin de informar a los ciudadanos los acontecimientos presentados en el transcurso de la ejecución de los procesos de la entidad.

DERECHOS DE PETICION

De conformidad con lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de Contencioso Administrativo la Empresa de Servicios Públicos de MOCOAS ejecuta las acciones tendientes a atender en debida forma y dentro del



término legal, los derechos de petición presentados por los ciudadanos teniendo en cuenta la naturaleza de cada uno de ellos. Escenario donde la oficina Asesora Jurídica y de Contratación juega un papel importante puesto que tiene la función de asumir el conocimiento de los mismos y hacer su respectivo seguimiento.

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 materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

La Empresa si observa que no es la autoridad competente lo informa al peticionario dentro de los 5 días siguientes a la recepción. Dentro del término se remite el derecho a la autoridad competente enviando copia del oficio remitario al



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta producto	% Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Direccionar al usuario según el requerimiento para cada responsable del proceso.	Respuesta emitida/ Formato de orden de trabajo.	100%	Jefe Administrativo/Auxiliar administrativo PQR	Permanente
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Mantener Actualizada la cartelera informativa Con el fin de publicar temas de interés para los ciudadanos.	Cartelera informativa	100%	Jefe Administrativo/Contratista Apoyo Administrativo	permanente
	2.2 Contestación de PQR vía electrónica.	Respuesta emitida vía electrónica.	100%	jefe Administrativo/Auxiliar administrativo PQR.	permanente
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Capacitación al personal sobre servicio al cliente	Capacitación a personal	100%	Jefe Administrativo/Auxiliar administrativo Talento Humano.	Mayo 2020
	3.2 Evaluar a los funcionarios mediante los compromisos adquiridos en la evaluación de desempeño.	Rendimiento satisfactorio en atención al ciudadano	100%	Jefes inmediatos	Diciembre de 2020
Subcomponente 4 Normativo procedimental	4.1 Análisis de informe de satisfacción de usuarios.	Calificador del servicio	100%	Jefe Administrativo/Auxiliar administrativo PQR/Apoyo sigep	Mensual



Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Atención personalizada para casos especiales	Respuesta personalizada.	100%	Auxiliar administrativo PQR/Área Técnica Operativa/Área Comercial	Permanente
--	-----	--	--------------------------	------	---	------------

5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

La Empresa de Servicios Públicos de MOCOCA utilizara tanto las herramientas tecnológicas y las Comunicaciones y medios físicos para publicar la información y Permitirle al ciudadano acceder a la misma siguiendo los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta	% Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisar en el Portal Web, la publicación de La información mínima requerida de acuerdo a la Ley 1712 de 2011	Menú de Transparencia y acceso a la información pública en la Web actualizada	100%	jefe Administrativo/Contratista Apoyo área administrativa	Enero a diciembre de 2020
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Responder oportunamente las solicitudes de información de los Usuarios.	100% de las solicitudes de información respondidas en el tiempo y términos establecidos.	100%	Auxiliar administrativo PQR/Área Técnica Operativa/Área Comercial/Área Jurídica.	Permanente



Subcomponete 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de Información	3.1	Implementar una estrategia de autocontrol de la correspondencia	Estrategia de autocontrol	100%	Jefe Administrativo/ Auxiliar administrativo PQR.	Bimensual.
Subcomponete 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Seguimiento a la información publicada página web.	Página web acondicionada a los requerimientos de ley.	100%	Jefe Administrativo/Contratista Apoyo Administrativo/ Jefe de la Oficina de Control interno.	permanente
Subcomponete 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar Informe sobre las visitas realizadas a la página.	Estadísticas de visitas a la paginas	100%	Jefe Administrativo/ Auxiliar administrativo PQR	trimestral



ANEXO PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	
NOMBRE DE LA ENTIDAD	Empresa de Servicios Públicos de MOCOCA S.A. ESP.
DEPARTAMENTO	Putumayo
MUNICIPIO	MOCOCA
VIGENCIA	Año 2020

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE	
							INICIO	FIN

AGUASMOCCOA®
S.A.E.S.P.

Solicitud de tramites usuales con los requerimientos y formatos exigidos por la Empresa	Tecnológica	Implementar nuevas funcionalidades en el sistema de gestión de transparencia y acceso inmediato a la información para el usuario.	*Expedición manual de los trámites usuales por parte de los usuarios. *Expedición de formatos para trámites.	*Acceso a la Información de los trámites usuales realizados por parte de los usuarios automáticamente. *Cargue de información en el SUIT (Sistema único de Información y Trámites) para mayor acceso de los usuarios	Celeridad y Oportunidad	Atención al Usuario/ Gestión Comercial	50%	Marzo 2020	Diciembre de 2020
Respuesta electrónica a la Peticiones, Quejas y Recursos emitidas por los usuarios.	Tecnológica	Envío por medio electrónico respuesta a las peticiones y Quejas Recursos que no requieran por normatividad respuesta física.	Se remiten físicamente las respuestas a los usuarios	Propender que la mayoría de las respuestas a las solicitudes y/o peticiones, sean remitidas vía correo electrónico	*Oportunidad en la respuesta *Reducción de costos para la entidad	Depende de las involucradas en dar respuesta	40%	Febrero de 2020	Diciembre de 2020
Descarga de la factura por medio de la página web de la Empresa	Tecnológica	Acceso e impresión de la Información de la factura emitida para cada usuario por medio del código interno para su respectivo pago.	Se remite físicamente	*Que los usuarios tengan mayor acceso a la información, para así evitar que se desplacen hasta las instalaciones.	*Reducción de costos de papel. *Agilidad en los procesos.	Gestión Comercial	50%	Marzo de 2020	Diciembre de 2020

Notificación vía email a los usuarios en el trámite de los servicios.	Tecnológica	Envío por medio electrónico del estado en que se encuentra la solicitud.	Se remite físicamente	*Reducción de costos. *Evitar el Desplazamiento del usuario hasta las instalaciones.	*Agilidad en los trámites. *Oportunidad En la respuesta.	Área Técnica Operativa.	50%	Febrero 2020	Diciembre de 2020
---	-------------	--	-----------------------	---	---	-------------------------	-----	--------------	-------------------

FERNEY GEOVANNI LUCERO CUARAN
Gerente

AGUASMOCOCA®
S.A.E.S.P.

Elaboró: Esther Usma – Auxiliar de cuentas	Revisó: Luz Dary Medina – Subg. Administrativa	Aprobó: Jorge Bastidas – Of. Jurídica
---	---	--



Barrio Centro Turístico La Loma
Aguasmococa@aguasmococa.gov.co

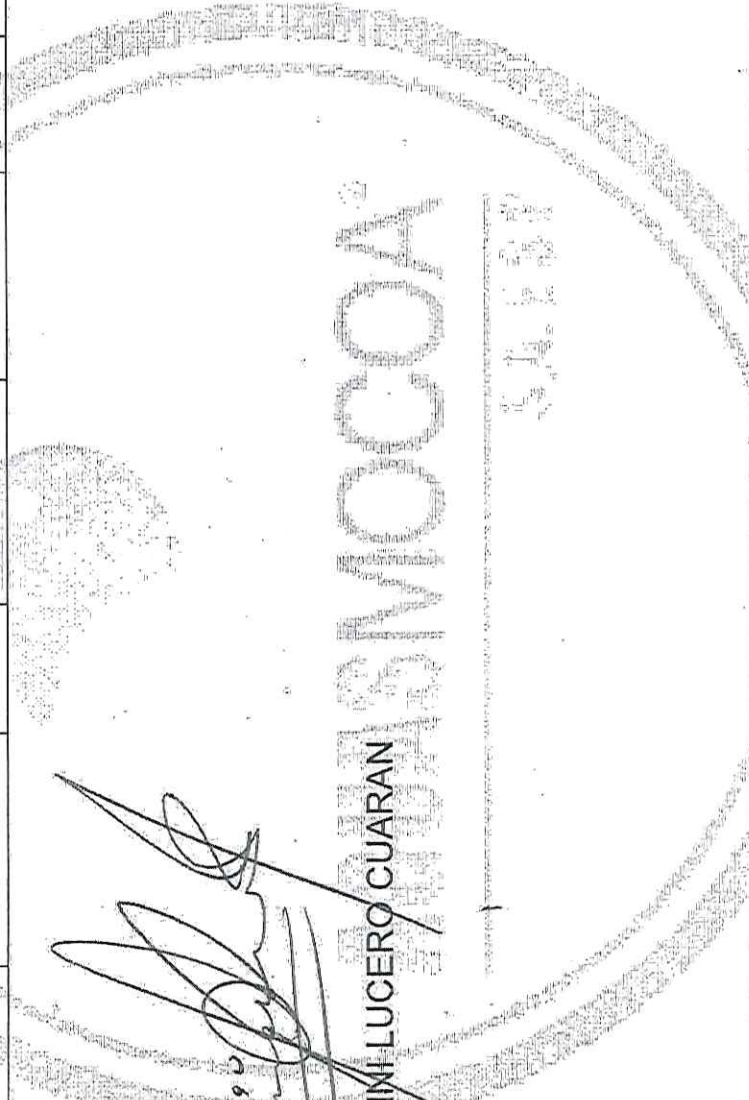


3176591730-3176591496
900581943-7



AhoraSi
JHON JAIRO BARRACHÍ LÓPEZ
Abo. 2020 - 2023

Notificación vía email a los usuarios en el trámite de los servicios.	Tecnológica	Envío por medio electrónico del estado en que se encuentra la solicitud.	Se remite físicamente	*Reducción de costos. *Evitar el desplazamiento del usuario hasta las instalaciones.	*Agilidad en los trámites. *Oportunidad En la respuesta.	Área Técnica Operativa.	50%	Febrero 2020	Diciembre de 2020
---	-------------	--	-----------------------	---	---	-------------------------	-----	--------------	-------------------



FERNEY GIOVANNI LUCERO CUARAN
Gerente

Elaboró: Esher Usma - Auxiliar de cuentas	Revisó: Luz Dany Medina - Subg. Administrativa	Aprobó: Jorge Bastidas - Of. Jurídica
--	---	--

