

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS LA CIMARRONA E.S.P.



ESP **COMPROMISO DE VIDA CON USTED !**
El Carmen de Viboral

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CUIDADANO

AÑO 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN
FUNDAMENTO LEGAL

ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

MISIÓN
VISIÓN
VALORES CORPORATIVOS

OBJETIVOS DEL PLAN

GENERAL
ESPECIFICOS

ELEMENTOS DEL PLAN

1. MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS
 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
 3. RENDICIÓN DE CUENTAS
 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
- MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
5. INICIATIVAS ADICIONALES

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios **LA CIMARRONA E.S.P.** En aras de dar cumplimiento a lo pactado en la Ley 1474 de 2011 la cual dicta normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, se acoge a la metodología que deberán implementar las entidades de orden nacional, departamental y municipal, incorporando dentro del ejercicio de planeación estratégica al fomento de la participación ciudadana, a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

En el presente documento se presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo cual se traduce en generar confianza a la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública haciendo efectivos todos sus derechos. Para el logro de ello la Cimarrona E.S.P. ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra en el servicio del ciudadano, y la participación de la sociedad civil en la formulación de planes, programas y proyectos donde todos los ciudadanos tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz y todos puedan ser escuchados.

De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS.

En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Se espera como resultado esperado disminución de costos, tiempos, pasos, contactos innecesarios, mayor accesibilidad, aumento de la seguridad, uso de tecnologías de la información y satisfacción al usuario.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado - Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO/MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Unidad. se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014, recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según lo cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Excepto los documentos considerados como legalmente reservados.

5. INICIATIVAS ADICIONALES
Incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano

FUNDAMENTO LEGAL

- o Constitución Política de Colombia.
- o **Ley 42 de 1993** (Control fiscal de la (CGR)
- o **Ley 80 de 1993**, artículo 53 (Responsabilidad de los interventores)
- o **Ley 87 de 1993** (Sistema Nacional de Control Interno)
- o **Ley 190 de 1995** (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa)
- o **Decreto 2232 de 1995**: Artículos 7, 8 9 (por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995)
- o **Ley 489 de 1998**, artículo 32 (democratización de la administración pública)
- o **Ley 599 de 2000** (código penal)
- o **Ley 610 de 2000** (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías)
- o **Ley 734 de 2002** (por el cual se expide el Código Disciplinario Único)
- o **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.
- o **Ley 1150 de 2007** (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- o **Ley 1474 de 2011** Artículo 73, 76 (Dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- o **Ley 1757 de 2015** Artículo 52 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción Y protección del derecho a la participación democrática"
- o **Ley 1712 de 2014** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública
- o **Decreto 4632 de 2011** (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- o Decreto 943 de 2014 Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

MISIÓN

- o Para La Cimarrona E.S.P. es un compromiso prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la región, con calidad, oportunidad y continuidad; contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades donde interactúe.

VISIÓN

- o La Cimarrona E.S.P. en el año 2020 será una empresa reconocida a nivel Nacional por la efectividad en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y demás actividades conexas; en armonía con la naturaleza y comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

VALORES CORPORATIVOS

La Cimarrona E.S.P. con el reconocimiento y formalización del Código de Ética, espera fomentar una cultura enmarcada en la integridad de cada uno de los Servidores Públicos, que prevenga la corrupción y demás prácticas contrarias a la realización de una gestión eficiente de la implementación y promoción de los Derechos Humanos.

Los valores éticos son aplicables a formas de ser y de actuar, deseables como características nuestras y de los demás, puestos que posibilitan la construcción de una convivencia democrática, en el marco de los Derechos Humanos.

En este sentido, los valores orientadores de las interrelaciones, decisiones y prácticas de la Función Pública de *La Cimarrona E.S.P.* son:

Equidad
Respeto
Transparencia
Responsabilidad
Lealtad
Compromiso
Servicio
Honestidad

OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN:

*Fortalecer los mecanismos para acercar la Empresa de servicios públicos Domiciliarios la Cimarrona E.S.P. de El Carmen de Viboral a la comunidad, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites para ofrecerles una atención oportuna y efectiva.

*En cumplimiento de las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las Leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades de la Cimarrona E.S.P. y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscará desarrollar los siguientes ejes centrales:

*Consolidar y mejorar la capacidad de la Empresa en la ejecución de acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción y la efectividad de las acciones.

*Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la comunidad acceder a los servicios y la información.

*Generar responsabilidad real de las acciones no sólo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la E.S.P. asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

*Garantizar el suministro de manera oportuna, clara y estructurada de la información requerida por la comunidad, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento y evaluación tanto del Plan de Desarrollo como de los asuntos de la empresa. Como un mecanismo de rendición de cuenta permanente utilizando el diálogo con la comunidad como estrategia básica.

*Atender las principales causas que generan corrupción.

*Cerrar los espacios que 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 es a través de la contratación.

*Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.

*Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.

*Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones o injerencias que oscurezcan los procesos.

ESTRATEGIAS

Primer Componente: Metodología para la identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

La Cimarrona E.S.P. desde el año 2008 tiene implementado el Modelo Estándar de Control Interno MECI y la NTCGP1000 articulado en el Sistema de Gestión Integral con el cual se ha ido generando una cultura de autocontrol que ha permitido avances importantes en el mejoramiento continuo de los procesos, la identificación y mitigación de los riesgos de gestión y el seguimiento a los planes y programas institucionales.

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción de La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios La Cimarrona E.S.P. se hizo un análisis sobre aquellos procesos donde existe la posibilidad de ocurrencia de un evento en el que por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular; esto con fundamento en la metodología establecida en la guía para la Elaboración del Plan Anticorrupción.

- o Para el cumplimiento de este plan se cuenta con el sistema de Gestión Integral, lo cual nos permite día a día revisar, controlar, ajustar y mejorar los procesos para generar además de la cultura de la calidad una cultura de transparencia y de buen gobierno.
- o Se divulga a través de la página Web de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios La Cimarrona E.S.P. el estatuto Anticorrupción para que este sea conocido y comprendido por cada uno de los funcionarios de la entidad y de la Comunidad.
- o Estimular los canales de participación y atención al Ciudadano en la página Web de la entidad con un espacio donde los ciudadanos presenten sus quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios en el caso que se presenten.
- o En cuanto al tipo de control propuesto, se estableció un Control Preventivo que evite el riesgo, es decir, que las acciones propuestas estén encaminadas a actuar sobre las causas que lo originan.

*El mapa de riesgos de corrupción es el resultado de la identificación, del análisis de factores internos y externos que originan el riesgo para luego valorar y establecer acciones y controles que desde la Oficina de Control Interno serán monitoreados.

*El Mapa de riesgos de corrupción se publica en la Página Web de la Cimarrona E.S.P. para que toda la Comunidad conozca la estrategia anti trámites, los mecanismos de atención al ciudadano y los riesgos de corrupción para que participen activamente en la concreción de acciones contra la corrupción.

*El seguimiento y control de las acciones está bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno quien realizará auditorias para verificar el cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas.

- o Por parte de la alta dirección se realizan a través del componente de Direccionamiento Estratégico metodologías para desarrollar la política de Administración del Riesgo, se realizan capacitaciones sobre riesgos y se lleva control y seguimiento desde el área de Control Interno al Plan Anticorrupción, se emiten boletines Internos de Noticalidad donde se publican artículos sobre corrupción y capacitaciones por parte del área jurídica sobre transparencia y corrupción.

- o Se tiene establecido a nivel interno el formato FV-15 Mapa de Riesgos, para cada uno de los procesos del sistema de gestión integral donde está identificado el riesgo, la descripción, el agente generador; causa y efecto. Se cuenta con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, a través de Resolución N. 0043 del 20 de abril de 2013 por medio del cual se adopta el plan anticorrupción, el mismo se encuentra publicado en la página web en las fechas establecidas con su respectivo seguimiento para que éste sea conocido y comprendido tanto por los empleados de la cimarrona como de la comunidad en general.

- o La Empresa cuenta con el mapa de riesgos institucional el cual recoge los riesgos más críticos de los procesos y los unifica en una matriz, así mismo se hace seguimiento al plan anticorrupción dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS

Proyecto 2016	Meta proyecto 2016	Logro a Diciembre 2016	Indicador	Responsable
Actualización anual del Mapa de Riesgos por procesos, identificando los riesgos, las causas, las acciones de control y las evidencias de los controles	100%	Mapa de riesgos actualizado	Riesgos actualizados x procesos/ total de procesos	Dir. Control Interno y Calidad
Implementación de las jornadas de capacitación al personal, incursionando en la cultura de la transparencia	Realizar 3 capacitaciones Modelo de transparencia	Personal capacitado	Capacitaciones realizadas /capacitaciones programadas. # de funcionarios capacitados	Dir. Control Interno y Calidad

Proyecto 2016	Meta proyecto 2016	Logro a Diciembre 2016	Indicador	Responsable
Fortalecimiento de los procesos contractuales ajuste y revisión del manual de contratación.	Manual Contratación Actualizado	Proceso y Manual de Contratación revisados y actualizados.	Documentos actualizados/ documentos programados por actualizar	Gerente Asesor Jurídico
Formación de Líderes para las veedurías en encuentros zonales	Formación de Líderes en procesos de veedurías por sector	líderes formados	Líderes Formados/ Líderes programados.	Grupos Establecidos de encuentros zonales
Realizar seguimiento a procesos proyectos y otros según auditorías de Control Interno	Cumplimiento al plan de auditoría	Cumplimiento del programa	Auditorías realizadas/ auditorías programadas	Directora de control Interno y calidad
Divulgar al interior de la Empresa el código de Ética y de Buen Gobierno	100%	Código interiorizado por todo el personal de la Cimarrona E.S.P.	Divulgaciones realizadas/divulgaciones programadas	Comité de Ética

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites.

OBJETIVO

Adelantar acciones para la adopción de las políticas encaminadas a la implementación de la estrategia de gobierno en línea, garantizando la promoción de la herramienta que permita ofrecer los diversos servicios en línea que agilicen el acceso a la información, interacción con el gobierno local y nacional, así como los trámites en los sitios web para los ciudadanos y las empresas mediante el aprovechamiento de las TIC.

La Cimarrona E.S.P. cuenta con 9 trámites definidos en el Sistema de Gestión integral, los cuales se encuentran en la Ficha Técnica de Tramites y se enuncian a continuación:

DEPENDENCIA	NOMBRE DE TRÁMITE	DESCRIPCIÓN
Atención al Usuario, Operación y Redes	1. Instalación Nueva o Conexión del Servicio	Mediante este trámite, el usuario solicita la conexión de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana del Municipio de El Carmen de Viboral.
Atención al Usuario, Facturación	2. Cambio de Suscriptor	Mediante este trámite, el usuario solicita el cambio de suscriptor de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana del Municipio de El Carmen de Viboral.
Atención al Usuario, Operación y Redes	3. Factibilidad del Servicio	Mediante este trámite, el usuario solicita Certificado de Factibilidad del Servicio.
Atención al Usuario	4. Solicitud de instalación, compra de suministros y/o cierre de registros y llaves	Mediante este trámite el Usuario solicita la instalación, compra de medidores tapas, canecas, llaves y registros y/o cierre de registros y llaves.
Atención al Usuario, Operación y Redes	5. Reinstalación o reconexión del servicio	Mediante este trámite el Usuario solicita la Reinstalación o Reconexión del Servicio de Acueducto.
Atención al Usuario, Operación y Redes	6. Suspensión del servicio de común acuerdo (inactivación)	Mediante este trámite el Usuario solicita la suspensión del servicio de común acuerdo.
Atención al Usuario, Operación y Redes	7. Revisión por consumo	Mediante este trámite el Usuario solicita revisión por Consumo, revisión de la factura de servicios públicos y/o medidor.
Atención al Usuario	8. Realizar Convenio de Pago o Autorización de Abono	Mediante este trámite el Usuario solicita celebrar Convenio de Pago o Autorización de abono a la factura de servicios públicos.
Facturación, Sistemas	9. Realizar pagos de factura en línea	Mediante este trámite el usuario realiza el pago de la factura de servicios públicos a través de Internet y con la plataforma PSE.

- o La Entidad tiene implementadas 9 fichas técnicas de trámites dentro del proceso de Atención al Ciudadano, sólo se tiene cargado 1 trámite que es la viabilidad y disponibilidad de servicios públicos; los 8 restantes procederemos a realizar la gestión ante el SUIT y así permitir al ciudadano acceder a los servicios públicos de una forma ágil y efectiva evitando exigencias injustificadas a los ciudadanos.
- o La Empresa tiene implementado el PSE (Pago seguro en línea) donde su objetivo principal es que la ciudadanía tenga la posibilidad de efectuar el pago desde la comodidad de su casa, oficina u otro sitio, evitar largas filas y congestiones, realización de pago inmediato y mejorar el medio ambiente.
- o A través de la página web de la entidad en el link Documentación se tienen establecidos los informes, planes, procesos de contratación e indicadores de gestión de cada uno de los procesos y de ésta manera mantener informada a la comunidad de las actuaciones de la Empresa, facilitando de ésta forma el acceso a la información y procedimientos administrativos por medios electrónicos creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.
- o En la página web de la entidad se tiene establecido un link de PQRS/FAQ donde el ciudadano tiene la posibilidad de diligenciar su petición, queja, reclamo, sugerencia denuncia, agradecimiento o felicitación y hacerla llegar a través de correo electrónico.
- o La Empresa cuenta con dos oficinas para la atención al ciudadano una Sede Principal donde se atiende a la comunidad en general y otra Sede de Aseo donde atendemos a la comunidad con movilidad reducida y las pqrs del servicio de aseo.
- o En cuanto a los servicios con contratistas la Empresa es la que realiza la consulta en la página de la Contraloría y procuraduría con el fin de garantizar que no estén inscritos en el boletín de Responsables fiscales y de ésta manera dar cumplimiento a la Ley Antitrámites y por ende evitar más trámites a los ciudadanos.

COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

PROYECTO 2016	Meta de Proyecto 2016	Logros a Diciembre 2016	Indicador	Responsable
Inventario y Revisión de las fichas técnicas de trámites	100%	Fichas técnicas de trámites revisadas y actualizadas	Trámites revisados y actualizados/total de trámites	Dir. Control Interno y Calidad
Gestionar Ante el Departamento Administrativo de la Función Pública aprobación trámites	100% de trámites	Trámites aprobados por el dafp	Número de trámites aprobados x el dafp/número de trámites enviados	Dir. Control Interno y Calidad
Establecer un link en la página web de manera que permita el fácil acceso al ciudadano sobre trámites y servicios	Tramites aprobados por el dafp	Trámites cargados al SUIT	Trámites con acceso en la página Web de la Entidad	Dir. Control Interno y Calidad

Tercer Componente: Rendición de cuentas.

- o La Rendición de Cuentas es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la comunidad informada de las actuaciones de la ESP y ejercer su control social, para ello se han implementado herramientas como encuentros por sectores, realización de Rendición de cuentas en conjunto con el Municipio así como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna y suficiente.
- o Desde la estructuración del plan de acción y la asignación de los recursos para las actividades y proyectos se contempla la ejecución de los métodos por medio de los cuales se garantiza la oportuna rendición de cuentas ante los diferentes entes de control y comunidad en general de igual manera se tienen establecidos los mecanismos para hacerle seguimiento y control a la calidad y oportunidad en el envío de la información.

- o A través de Actas de los de los informes de gestión ante el Concejo Municipal, soporte de cargues de información al SUI, publicación de las tarifas, publicación y socialización a través del canal comunitario y medios impresos como volantes, boletines, periódico Municipal garantizamos la rendición de cuentas a la comunidad.
- o En la página web de la entidad se publican los Informes de gestión de la Empresa realizada ante el Concejo Municipal y comunidad en general, Informes pormenorizados de control interno, procesos de contratación estatal, indicadores, planes administrativos, plan de acción, entre otros.
- o Encuentros zonales, Convites barriales, página web de la Entidad, a través de la Alcaldía Municipal en el programa Alcaldía con todos se realizan encuentros en algunas veredas del Municipio.
- o La entidad garantiza el cumplimiento de los diferentes sistemas de información a través de los siguientes aplicativos: chip, Gestión Transparente, Sireci, Dafp Meci, Secop, Sui, Suit.

COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

Proyecto 2016	Meta proyecto 2016	Logro a Diciembre 2016	Indicador	Responsable
Reunión de encuentros zonales para informar actividades realizadas en la E.S.P	4 Encuentros año	Encuentros zonales realizados	Encuentros realizados/encuentros programados	Área de Comunicaciones y Control Interno
Capacitación a la comunidad en veeduría ciudadana	4 capacitaciones	Capacitaciones realizadas	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas	Comunicaciones y Control Interno
Divulgar las estrategias de lucha contra la corrupción a través de boletines institucionales	100%	Boletines, Noticalidad, factura, noticarmen, entre otros	#de estrategias implementadas/# de estrategia programada	Comunicaciones y Control Interno

Proyecto 2016	Meta proyecto 2016	Logro a Diciembre 2016	Indicador	Responsable
Divulgación y publicación en la página Web de los resultados del Seguimiento a procesos	100%	Informes de seguimiento a procesos	# de informes presentados/ # de informes programados	Dir. Control Interno y Calidad
Campaña institución al de prevención de la corrupción	2 capacitaciones	Capacitaciones	Divulgaciones realizadas/divulgaciones programadas	Asesor Jurídico/Dir. Control Interno y Calidad
Publicación en la página Web del Plan Anticorrupción y el seguimiento del mismo	3 informes de seguimiento al Plan Anticorrupción	Informes de seguimiento	Informes publicados/informes programados x publicar	Dir. Control Interno y Calidad

Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

- o El objetivo fundamental de éste componente es dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por la comunidad mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TICS con la cultura de atención al ciudadano.
- o La Empresa cuenta con una oficina destinada a la recepción y registro de las pqrds interpuestas por los ciudadanos desde aquí se direccionan al área responsable para su análisis y tratamiento, de igual manera el líder de éste proceso realiza seguimiento y verificación de las mismas con el fin de garantizar la satisfacción del cliente externo. También desde allí se genera la información consolidada mensual para la rendición de cuentas ante el SUI (Sistema único de Información).
- o La Empresa cuenta con dos oficinas para la atención al ciudadano una Sede Principal donde se atiende a la comunidad en general y otra Sede de Aseo y Almacén donde atendemos a la comunidad con movilidad reducida y las pqr del servicio de aseo.
- o Contamos con un chat interno administrativo y con redes sociales como facebook y twitter.
- o Conscientes de la importancia de la medición de la satisfacción de la comunidad se realizan encuestas analizadas por un ente externo y encuestas analizadas por la organización la encuesta está discriminada por servicios, se realiza a los usuarios que nos visitan y a través de llamadas telefónicas, adicionalmente se publica en el respaldo de la factura semestralmente con el fin de conocer el grado de satisfacción en el que nos encontramos con respecto a la comunidad.
- o Se realizan periódicamente mediciones de percepción a los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido y se informan los resultados con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

- o Se fortaleció la atención al ciudadano los días sábados, con el fin de atender de manera ágil y oportuna las peticiones, solicitudes o quejas que el usuario tenga frente a prestación del servicio.
- o Se cuenta con una línea de atención las 24 horas para que la comunidad reporte las emergencias que se presenten.
- o Interactúe con la Cimarrona a través de Correo electrónico:

www.lacimarronaesp.gov.co

- o Sede de la entidad: Carrera 30 N. 29-90 piso 2 El Carmen de Viboral, Antioquia.
- o Buzón de sugerencias físico ubicado en el lobby de la entidad y el cual se le realiza apertura semanal.
- o Líneas telefónicas: 5432127

COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyecto 2016	Meta proyecto 2016	Logro a Diciembre 2016	Indicador	Responsable
Ajustar el procedimiento pqrsc de manera que cumpla con lo establecido en la guía anticorrupción	100%	Procedimiento pqrsc ajustado	Procedimiento pqrsc ajustado	Dir. Control Interno y Calidad
Capacitar a Servidores Públicos en pqrsc	100%	Capacitación empleados	Capacitaciones Realizadas /capacitaciones programadas	Dir. Control Interno y Calidad
Realizar seguimiento permanente a la atención de las pqrsc presentadas	1 informe	Informes de pqrsc	Informe presentados/informes programados	Dir. Control Interno y Calidad

Proyecto 2016	Meta Proyecto 2016	Logro a Diciembre 2016	Indicador	Responsable
Realizar encuesta externa a los usuarios sobre la prestación del servicio	1	Encuesta de satisfacción	Encuestas realizadas/ encuestas programadas	Dir. Control Interno y Calidad
Medir la satisfacción de los usuarios	Semestral	Encuesta de satisfacción	Encuesta aplicada /Encuesta programada	Dir. Control Interno y Calidad

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- o Se implementó en la página web de la Entidad la sección de Transparencia y Acceso a la información Pública (Artículo 12 y 13 Ley 1712 de 2014 y Artículo 4 Decreto reglamentario 103 de 2015), donde se cuenta con un link específico denominado transparencia y acceso a la información pública, allí cada uno de los items lo que hace que la consulta de esta información sea más fácil por parte de la comunidad. En estos momentos nos encontramos actualizando el total de la información publicada en la página web de la entidad, en cumplimiento a la normatividad legal vigente.

COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Proyecto 2016	Meta proyecto 2016	Logro a Diciembre 2016	Indicador	Responsable
Actualizar toda la información referente a la Ley de transparencia y acceso a la información pública, dando cumplimiento así a la normatividad vigente.	Información actualizada	100% de la información	Información cargada/total de información requerida	Todas las áreas