



2020-1110.13.09

RESOLUCIÓN No 009
22 de febrero de 2020

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTITRÁMITES DE LA EMPRESA
AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.”**

La Gerente General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., en uso de sus atribuciones legales, reglamentarias y en especial las que el confieren los estatutos de la empresa y

CONSIDERANDO

Que la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., respecto de las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación del servicio de atención de peticiones ciudadanas y de acuerdo con la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, ha creado el Plan Antitrámites de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

Que conforme a Ley 962 de 2005, que es la Ley sobre racionalización de trámites y procesos administrativos, establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano-empresario con el Estado, en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

Que la Empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., desarrollo y elaboro el Plan Antitrámites para la empresa, conforme a las normas, metodología y guía, ajustado a las características de la empresa.

Que la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., no exige a los ciudadanos requisitos distintos a los ordenados por el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 para la presentación de las diferentes modalidades del derecho de petición, los cuales constituyen elementos básicos de identificación y descripción que no representan ningún tipo de esfuerzo desproporcionado o innecesario que se traduzcan en una carga injusta para los peticionarios.

Que el decreto 2106 de 2019 del 22 de noviembre del presente año, dicta las normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Que el Plan Antitrámites de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P. es un instrumento que se fundamenta en la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico, permitiendo al ciudadano acceder a los servicios públicos de



NIT 900.596.967-9

forma ágil y efectiva, genera ahorros en costos y tiempo, evita exigencias injustificadas a los ciudadanos.

Que por lo anterior expuesto, se hace necesario por AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P., adoptar con sus funciones el Plan Antitrámites de Aguas de Palmira S.A. E.S.P. En virtud de lo enunciado,

RESUELVE

Artículo 1: Adoptar el Plan Antitrámites de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., y establecer una guía para el desarrollo de estrategias y acciones que le permitan a la entidad fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores y generación de cambio comportamental, lo cual se verá reflejado en la prestación de bienes y servicios, y el aumento de la confianza de los ciudadanos en las entidades públicas.

Artículo 2: Comuníquese el contenido de la presente resolución y el texto del Plan Antitrámites de Aguas de Palmira S.A. E.S.P. a quienes ella aplique.

Artículo 3: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución No. 023 de septiembre 16 del año 2019

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Palmira, el 22 de febrero de 2020


DEISY GIL CAJIAO
GERENTE GENERAL

Proyecto Y Elaboró: Krister Samantha Betancourt

PLAN ANTITRÁMITES DE LA EMPRESA AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.

La Gerencia General de la empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., de conformidad con la ley y normas complementarias elabora el PLAN ANTITRÁMITES DE LA EMPRESA AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P., definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara y de cara a la comunidad de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública, haciendo énfasis en la prevención de los eventos de corrupción y en especial, atendiendo las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

CONSIDERACIONES GENERALES

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública., que en su Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".

El Decreto 19 de enero 10 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2106 de 2019: Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración en la administración pública.

Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Es de resaltar que la empresa Aguas de Palmira cuenta con cuatro estrategias que se relacionan a continuación, con el objeto de fomentar la transparencia en la gestión de la entidad y mejorar la prestación de sus servicios.

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

d) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

A continuación, se presentan los trámites que se racionalizan en la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

✓ **Atención al ciudadano**

- Escrito: Conformado por el correo físico, correo postal, correo electrónico y el formulario electrónico disponible en la página web de la empresa.
- Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los funcionarios de la Entidad en los horarios de atención establecidos.
- Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los funcionarios de la entidad, a través de la línea telefónica disponible en la empresa en los horarios de atención establecidos.

✓ **Presentación de PQRS**

- Escrito: Se contará con el formulario para la presentación de solicitudes por el correo físico, correo postal, correo electrónico y el formulario electrónico disponible en la página web de la empresa.
- Verbal: Se hará constar por escrito la existencia de la solicitud, a través del formulario para la presentación de PQRS, disponible en la oficina de la entidad.
- Correo electrónico: Por medio del cual, el ciudadano podrá presentar sus peticiones a través del formulario electrónico.

Decreto Ley No 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto No. 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Capítulo XVII Función Pública, artículo 227 "Las personas que vayan a suscribir un contrato de prestación de servicios con el Estado deberán diligenciar el formato de hoja de vida establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del SECOP."

Teniendo en cuenta lo anterior, el servicio de atención de peticiones ciudadanas cumple con aquello que persigue el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por las siguientes razones:

SIMPLIFICACIÓN DE REQUISITOS:

En la actualidad, la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., no exige a los ciudadanos requisitos distintos a los ordenados por el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 para la presentación de las diferentes modalidades del derecho de petición, los cuales constituyen elementos básicos de identificación y descripción que no representan ningún tipo de

esfuerzo desproporcionado o innecesario que se traduzcan en una carga injusta para los peticionarios.

No rechaza peticiones por considerarlas incompletas, en esto casos se limita a cumplir lo ordenado en los artículos 15 y 17 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 15 Presentación y radicación de peticiones: "Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código."

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, se hará constar por escrito la existencia de la solicitud, a través del formulario para la presentación de solicitudes, disponible en la oficina de la entidad.

Artículo 17 Peticiones incompletas y desistimiento tácito: "En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes."

ESQUEMAS NO PRESENCIALES: En la actualidad la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., dispone de canales de comunicación que garantizan la presentación verbal o escrita de peticiones, sin que sea necesario que los ciudadanos tengan que hacerse presentes ante la entidad para que sus peticiones sean recibidas, radicadas o tramitadas.

En este sentido, la empresa pone a disposición la línea telefónica 2855433, correo electrónico: secretariagerencia@aguasdepalmira.com y en la página web: www.aguasdepalmira.com, a través del formulario electrónico.

La radicación y respuesta, se hará por el medio solicitado por ciudadano.

Respecto del servicio de atención de peticiones la empresa proporciona canales de recepción, un espacio permanente de orientación y colaboración, y el menor costo para los ciudadanos.

Se firma a los días 22 del mes de febrero de 2020


DEISY GIL CAJIAO
Gerente General

Proyectó y elaboró: Krister Samantha Betancourt.