

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN “EMSUAREZ E.I.C.E”.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. FUNDAMENTO LEGAL
3. PLAN ESTRATÉGICO
4. OBJETIVOS ALCANCES
5. COMPONENTES DEL PLAN

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

1. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de fortalecer el trabajo institucional de nuestra Entidad, además conscientes de los fines esenciales del Estado y que la corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos, la Empresa Municipal de Servicios Públicos “EMSUAREZ E.I.C.E. E.S.P”, ha desarrollado el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

La Empresa Municipal de Servicios Públicos de “EMSUAREZ E.I.C.E.”, tiene un compromiso con la Población del Municipio de Satúres Cauca, de orientar su trabajo bajo los principios de la honestidad, respeto, responsabilidad, compromiso, lealtad, trabajo en equipo, solidaridad, ética, dialogo, humildad, con el fin de buscar el manejo pulcro de los asuntos públicos, que van desde la gestión, trámites, y atención a los usuarios hasta un proceso contractual transparente que genere confianza entre la comunidad y la empresa.

Todos estos son fundamentos para implementar las acciones y estrategias que permitan a la Empresa “EMSUAREZ E.I.C.E.”, ganar la confianza de los usuarios frente a las Instituciones de gobierno y los particulares que participen en la prestación de servicios públicos, asegurando el control social y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades.

En este documento se presenta el PLAN ANTICORRUPCIÓN y de atención al ciudadano, basados en la prevención, Control y Seguimiento de los eventos de corrupción que se puedan presentar, en donde se vincula de manera activa a la ciudadanía con el ejercicio de sus derechos y deberes consagrados en la Constitución y en la Ley Colombiana que busca generar en el ciudadano confianza frente a los funcionarios públicos que prestan servicios en la entidad, aplicando procesos transparentes al interior y profundizando lo propuesto en el Código de Buen Gobierno, pilar de las políticas anticorrupción de la Entidad.

Para que el Plan se consolide y trascienda dentro de la comunidad es de vital importancia contar con políticas de comunicación que tomen en cuenta el usuario interno y externo donde todos tengan acceso oportuno a la información y se dé el ...manejo adecuado a los recursos percibidos. El documento debe ir en concordancia con lo señalado en el **Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de](#)

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUÁREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

2012.”Que cita: 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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Igualmente en las entidades debe existir la oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos como lo estatuye el Artículo 76. “*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.* [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.](#) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

En la Empresa EMSUAREZ E.I.C.E., para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se adoptó el Manual de P.Q.R.S., el cual por la falta de personal se maneja por medio de la Secretaria de la empresa y el Buzón, quien se encarga de recibir la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, sea de manera escrita utilizando el formato que reposa en la Secretaria o de manera verbal, vía celular y llevando un control de las mismas, además la secretaria debe direccionar al funcionario competente lo expuesto por el ciudadano para su pronta solución.

En la actualidad la entidad no cuenta con una página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La Empresa EMSUAREZ E.I.C.E., para dar cumplimiento a que la personas puedan presentar su inquietudes frente al buen servicio y a los principios de la transparencia y al buen cumplimiento por parte de los servidores públicos de la entidad los Usuarios-Suscriptores podrán presentar de manera escrita cualquier acto de corrupción para que se direcciona por medio de la Oficina de Control Interno al Competente, en aras de evitar el flagelo que afecta los intereses de la comunidad del Municipio de Suárez Cauca y de esa manera dar aplicabilidad al art. 231, Decreto Nacional 019 de 2012. El funcionario encargado de las funciones de Control Interno “sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar al

director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, así como a los Organismos de Control, los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en el ejercicio de sus funciones.

El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten.”

En nuestra Entidad “EMSUAREZ E.I.C.E., actualmente se cuenta con una persona encargada de ejercer las funciones de Control Interno y con el fin de dar aplicabilidad al artículo antes mencionado cuando en la Empresa se presente

Página 4 de 14

“EMSUAREZ”

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co
Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUÁREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

situaciones de Corrupción debe direccionar a los entes competentes para que cumplan su cometido y como en la empresa no existe página web debe entregar un informe por otro medio.

2. FUNDAMENTO LEGAL.

NORMA LEGAL	CONTENIDO
Constitución Política de Colombia	Constitución de 1991
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones
Ley 80 de 1993, Art. 53	Por lo cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa
Ley 489 de 1998	Rendición de cuentas
Ley 190 de 1995	Por lo cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa
Ley 594 de 2000	Ley General de archivos
	Código Penal
Ley 142 de 1994	Servicios Públicos Domiciliarios
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.
Ley 872 de 2003	Por el cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama del Poder Público y en otras entidades

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUÁREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

	prestadoras del servicio
Ley 1474 de 2011	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, Art 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Decreto 4110 de 2004	Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004.
Decreto 4485 de 2009	Actualización norma técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
Decreto 1599 de 2005	Dispuso la implementación obligatoria de todas las entidades del estado del Modelo Estándar de Control Interno. MECI 1000:2005
Decreto 1151 de 2008	GOBIERNO EN LINEA: Busca implementar la estrategia de gobierno en línea en las entidades de la Administración Pública Nacional, a través del aprovechamiento de las tecnológicas de la información y la comunicación
Decreto 019 de 2012	Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública) Antitrámites.
DECRETO 4632 de 2011	Se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción.
Código de Ética	Describe los principios y valores de los servidores públicos

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

Manual de Contratación	Manual de Contratación de la Entidad
Manual de P.Q.R.S. de “EMSUAREZ E.I.C.E	Adopción del manual Para un buen servicio

3. PLAN ESTRATEGICO.

MISION

Brindar bienestar y calidad de vida a toda la población del Municipio de Suarez Cauca, mediante una eficiente y eficaz prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, su gestión principal, Va orientada a satisfacer cada vez con mayor efectividad las necesidades de nuestros clientes fortaleciéndola cada día más previo cumplimiento de nuestras funciones.

VISION

Como Empresa prestadora de Servicios Públicos de la Cabecera Municipal, apoyada en una buena Gestión Administrativa, proyectada a fortalecer la Situación Interna, para mejorar las condiciones de la prestación de los Servicios en cobertura, capacidad, calidad y continuidad. Que es evidente que se lidere con eficacia y eficiencia el desarrollo de la comunidad, expandiendo la gestión a otras áreas geográficas y participando activamente en el proceso de evolución de las políticas públicas de los Servicios públicos Domiciliarios de toda la comunidad.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- Orientación hacia el Servicio
- Respeto integral por las personas
- Transparencia en el manejo de recursos públicos
- Excelencia en nuestra gestión
- Responsabilidad Social y ambiental.
- Mejoramiento Continuo
- Oportunidad
- Veracidad y discreción
- Colaboración

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

- Eficacia
- Austeridad
- Eficiencia
- Calidad
- Justicia

Nuestra Empresa debe tener en cuenta que siempre debe primar que:

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública.
- Los bienes públicos son sagrados.
- La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.
- El reconocimiento de los procesos y logros institucionales son fundamentales para el mejoramiento continuo.

4. OBJETIVOS Y ALCANCE

GENERAL

Diseñar, adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo No. 73 (Estatuto Anticorrupción), estableciendo estrategias tendientes a la Lucha contra la Corrupción y el mejoramiento continuo en la Atención al Ciudadano.

ESPECÍFICOS

- Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Suárez “EMSUAREZ E.I.C.E. y sus respectivas medidas de prevención.

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUÁREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

- Adoptar el Mapa de riesgos para lograr mitigar las posibles prácticas de corrupción en la administración de la empresa.
- Definir el plan de acción para la prevención y mitigación de riesgos relacionados a la corrupción.
- Determinar la política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer claramente los mecanismos de rendición de cuentas de la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Suárez “EMSUAREZ E.I.C.E”.
- Identificar y aplicar las acciones pertinentes para optimizar la Atención al Ciudadano de la entidad.
- Adopción y socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Empresa “EMSUAREZ E.I.C.E. “

ALCANCE

Las medidas, acciones, mecanismos descritos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deben ser aplicadas por todos los funcionarios de las dependencias de la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Suárez “EMSUAREZ E.I.C.E.”

5. COMPONENTES DEL PLAN

La Empresa Municipal de Servicios Públicos de Suárez “EMSUAREZ E.I.C.E., dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en su artículo 73,

...establece su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, desarrollando las siguientes políticas de anticorrupción y de atención al ciudadano:

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

La Empresa Municipal de Servicios Públicos de Suárez “EMSUAREZ E.I.C.E., cuenta con el Modelo Estándar de Control Interno adoptado mediante la Resolución No.053 del 04 de Noviembre de 2008, Manual de indicadores y de Gestión y resultados de la Empresa adoptado por medio de la Resolución No.01 del 27 de enero de 2010, Manual de Ética y valores aprobado mediante Resolución No.055 del 10 de noviembre de 2008 y Mapa y Matriz de Riesgo de 2012-2015, Por lo 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 del PPLC y de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Para establecer el mapa de riesgos de corrupción de la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Suárez “EMSUAREZ E.I.C.E., se realizó un análisis de los procesos establecidos, identificando las debilidades y amenazas que pueden generar una mayor vulnerabilidad a los actos de corrupción. Posteriormente se identificaron los riesgos más relevantes en cada uno de ellos y las medidas a implementar para su prevención por medio de un análisis de debilidades y amenazas.

MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Tener debidamente identificados los riesgos de corrupción, sus causas y las acciones preventivas o correctivas tendientes a eliminar el riesgo.

- Informar a la comunidad a través de audiencias públicas.
- Fortalecer el proceso de contratación, a través de capacitaciones orientadas a la actualización de las normas relacionadas con la materia.
- Realizar los ajustes e implementación a los manuales, procesos y procedimientos de la entidad para el fortalecimiento de los procesos.
- Publicar todos los actos y contratos que genere la Empresa “EMSUAREZ E.I.C.E.”, en cartelera murales o en la Emisora Comunitaria denominada **“SALVAJINA STEREO 107.7 FM”**.

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

- Instalar buzones de sugerencias y quejas para que la comunidad pueda exponer a la alta dirección las debilidades en atención al usuario por parte de algún funcionario.
- Publicar los estados financieros en la cartelera de la Entidad de acuerdo a las políticas establecidas.
- Fortalecer el proceso contractual a través de una correcta planificación de las actividades que permita prevenir la legalización de hechos cumplidos.
- Divulgar las políticas anti trámite de la empresa Municipal de Servicios Públicos de Suárez “EMSUAREZ E.I.C.E.
- Responder y velar por las repuestas oportunas a los derechos de petición de conformidad a la ley 1437 de 2011 para permitir al ciudadano reclamar ante alguna inconsistencia por la cual se vea afectado.
- Capacitar los funcionarios en el Estatuto anticorrupción y sus implicaciones de forma programada.

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Para dar aplicabilidad al Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la entidad”, la comunidad presenta sus solicitudes ante la secretaria quien direcciona para que el funcionario competente resuelva evitando trámites innecesarios.

TRAMITES VIGENTE

Cambio de nombre del usuario en la Factura
Solicitud de Nomenclatura
Convenios de pagos
Cancelación de servicios Públicos con trabajo
Inscripción de nuevos usuarios al servicio.
Cambio de Código de suscriptores para mejor orden en los listados
Clasificación de los usuarios por estrato j
Aplicación de tarifas
Ingresos de Usuarios “Clandestinos “.

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUÁREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

Prestación de los servicios públicos a los Barrios Juan Blanco, Pueblo Nuevo, Diamante y Porvenir
Matricula de Comerciantes de la Plaza de mercado, Galería Municipal y Pabellón de carne
Catastro de Comerciantes
Catastro de Suscriptores de los servicios públicos
Catastro de Redes de Acueducto y Alcantarillado
Realización de un estudio en los acueductos de las veredas con el fin de que a futuro sean manejados por la Empresa.
Campañas de sensibilización en el pago de los Servicios Públicos
Legalización de Matriculas de puestos de los Comerciantes

La empresa esta presta atender a la comunidad en los horarios de 8:00 Am hasta las 12:00 Am y de 2:00 Pm a 5:00 Pm de martes a sábado para dar pronta solución a los que soliciten.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Es un espacio de interlocución entre la entidad pública y la ciudadanía, que tiene como finalidad propiciar condiciones de confianza entre la entidad y la población, garantizar la transparencia de la gestión y hacer posible el ejercicio de control social a la administración pública, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción.

De acuerdo a la normatividad vigente en materia de rendición de cuentas la entidad diseñará e implementará una guía y un reglamento para la rendición de cuentas que tienen como finalidad establecer los mecanismos que determinó la Empresa Municipal de Servicios Públicos de “EMSUAREZ E.I.C.E., para la presentación de la información a la ciudadanía en la audiencia pública.

Adicionalmente se describe los objetivos de la misma que corresponden a:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Ganar legitimidad para las instituciones del Estado. Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUÁREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

- Contribuir al desarrollo de los principios de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que ésta sólo sea una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que respondan a necesidades y demandas de la comunidad.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad y satisfacer las necesidades de los usuarios, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Por lo que se ha recomendado a cada funcionario dentro del rol y de sus líneas estratégicas que trabajen el tema de servicio al ciudadano, en busca del mejoramiento de la atención al usuario mediante los siguientes puntos:

- Definir y socializar el portafolio de servicios de la empresa.
- Analizar y optimizar los tiempos de respuesta que brinden calidad y eficiencia a los PQRS
- Medir la satisfacción del cliente
- Identificar necesidades de los mismos.
- Actualizar permanentemente la información modificada dentro de la entidad para permitir que los usuarios se encuentren actualizados con el procedimiento que necesiten en un momento dado.
- Contar con espacios físicos adecuados para la atención personalizada de los usuarios y sus requerimientos.
- Afianzar la cultura del servicio a los servidores públicos en la entidad.
- Diseñar mecanismos para el pago de los Servicios Públicos
- Instalar buzón de sugerencia y reclamos que permita conocer la opinión de los usuarios.



JUAN CAMILO ADARVE ARANGO

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUAREZ ESP. NIT 817.000.109-8 OFICIOS EXTERNOS	CODIGO: FR.GP.01.02.2
		VERSION: 01
		APROBACION: 08/2017

GERENTE EMSUAREZ

“EMSUAREZ”

Cel. 314 509 2409. E-mail: emsuarez@suarez-cauca.gov.co
Carrera 3 # 3 – 126, Barrio Los Almendros. Suárez – Cauca, Colombia