

PLAN ANTICORRUPCION Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

2015

EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL
TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



LA MESA (CUNDINAMARCA)



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

SEGIO ALONSO FONSECA PEREZ

GERENTE

MARTHA FORERO BERNAL

DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

FARID DANTCOURT

DIRECTOR COMERCIAL



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: OBJETIVOS Y ALCANCE

- 1.1. OBJETIVO GENERAL
- 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS
- 1.3. ALCANCE

CAPITULO II MARCO LEGAL Y TEORICO

CAPITULO III COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

- 3.1.1 Identificación de riesgos de corrupción
- 3.1.2 Análisis de riesgos
- 3.1.3 Valoración del riesgo
- 3.1.4 Políticas de administración del riesgo
- 3.1.5 Seguimiento a los riesgos de corrupción
- 3.1.6 Mapa de riesgos de corrupción



3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

3.3.1 Información

3.3.2 Diálogo

3.3.3 Incentivos

**3.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**



INTRODUCCIÓN

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. con el fin de prevenir eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y las normas que regulan y/o complementan, plantea el siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como estrategia para fortalecer la Gestión Empresarial y dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestos.

En el siguiente programa de lucha contra la corrupción, se presentan estrategias para la disminución y prevención de actos de corrupción dirigidos hacia la aplicación de principios y valores institucionales, resaltando la Transparencia, fomentando así una cultura organizacional en donde todos los funcionarios de la empresa sean partícipes de estas acciones. De esta manera La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. reitera su compromiso en esta lucha, buscando el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, en la calidad y eficiencia.

CAPITULO I: OBJETIVOS Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO GENERAL

Generar y desarrollar mecanismos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, identificando, previniendo y controlando riesgos de corrupción en todos los Procesos que desarrolla la Entidad y desarrollar los componentes que hace parte del Plan.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar continuamente los procesos de la entidad estableciendo estrategias para evitar propiciar situaciones de riesgos de corrupción.
- Realizar el análisis de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de los mismos así como los impactos o efectos para la empresa.
- Establecer los controles, los mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.
- Definir Políticas de Administración de Riesgos para buscar que se evite o reduzca la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de los riesgos de corrupción en la entidad.

- Facilitar al ciudadano la información y el acceso a trámites y servicios con los que cuenta la Empresa, a través de la revisión y mejora continua, la estandarización, simplificación, automatización y/o eliminación los tramites que no estén conformes a lo establecido por la Ley.
- Identificar los trámites que requieren ser intervenidos o racionalizados con el propósito de reducir costos y garantizar la efectividad de la entidad generando una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas de la empresa.

1.3 ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica y se le deberá dar estricto cumplimiento por parte de todo el personal que forma parte de la Empresa.

CAPITULO II. MARCO LEGAL Y TEÓRICO

2.1 MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los



artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

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

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

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

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

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

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

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

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

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

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

Decreto Nacional 943 de 2014 por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Decreto 4485 de 2009: por medio de la cual se adopta 1a actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, versión 2009.

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

2.2 MARCO TEÓRICO

Corrupción es la **acción y efecto de corromper** (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar. En otro sentido, la corrupción es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para obtener una ventaja ilegítima:".

MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

Peculado: "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede

consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

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

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

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

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

El cohecho también puede aparecer entre particulares, como cuando el gerente de una compañía soborna a un empleado de una empresa competidora para que le revele secretos de ésta. Cabe destacar que el cohecho es un delito y está penado por la ley, pero además implica una falta ética.

CAPITULO III. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CUIDADANO

3.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

En reunión del Comité de Coordinación de Control Interno se realizó el taller para la elaboración y diseño del Mapa de Riesgos de Corrupción aplicando la siguiente metodología:

3.1.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Los Asistentes al taller trabajaron sobre los procesos de los cuales cada uno es líder, se comenzó con la identificación de las causas (conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas) en el formato N° 1 Contexto Estratégico.

Se establecieron las Debilidades (factores internos) y Amenazas (factores externos) que inciden de manera directa o indirecta en la probabilidad de ocurrencia o materialización de riesgos de corrupción en los diferentes procesos de la empresa. Se tomaron en cuenta factores tales como: social, económico, cultural, político, legal, de procesos, personal, institucional y los cambios tecnológicos, entre otros,

Una vez identificados los factores internos y externos, se procedió a identificar los riesgos de corrupción en los diferentes procesos de la

entidad describiéndolos y analizando las posibles causas o agentes generadores de los mismos y los efectos o consecuencias que estos podrían llegar a generar en la entidad y su institucionalidad por su ocurrencia y/o materialización. Se utilizó el formato N1° 2 Identificación de Riesgos

3.1.2. ANÁLISIS DE RIESGOS DE CORRUPCION

Con los riesgos de corrupción identificados por cada uno de los procesos de la entidad se continuó con el análisis de los mismos, con el propósito de calificarlos y evaluarlos de acuerdo con las tablas de probabilidad e impacto, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones a implementar de manera preventiva o correctiva en el evento que estos llegaran a presentarse o materializarse. La información resultante se registró en el formato N° 3 Análisis de Riesgos

3.1.3. VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez identificados y analizados, se procedió a establecer los controles óptimos para la administración de los riesgos de corrupción, teniendo en cuenta los Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y los Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron.

Para la valoración del control se tomaron en cuenta los siguientes parámetros: Herramientas para ejercer el control y el Seguimiento que la empresa realiza. Se obtuvieron los puntajes que indicaron las opciones de tratamiento del riesgo a seguir las cuales pueden ser Evitar, Reducir,

Compartir, transferir. Se realizó una nueva valoración registrando la información en el formato N° 4 Nueva Valoración de riesgos.

3.1.4. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

3.1.4.1. ESTRATEGIAS

Para el cumplimiento del objetivo de la Administración de Riesgos de corrupción, la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. desarrollará las siguientes estrategias:

➤ *ESTRATEGIAS A CORTO Y MEDIANO PLAZO*

- El equipo directivo y la Oficina de Control Interno ó quien haga sus veces, promoverá la transparencia y fortalecerá la cultura de autocontrol y prevención, para que en el ejercicio de las funciones de los trabajadores de la Empresa puedan controlar y detectar a tiempo los posibles riesgos que se puedan presentar.
- Exigir el estricto cumplimiento de los fines, normas y objetivos institucionales a todos los funcionarios de la Empresa.
- Hacer uso eficiente y eficaz de los recursos.
- Desarrollar mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos para la minimización de riesgos.
- Definir estrategias de comunicación y divulgación de la administración del riesgo en la Empresa.
- Capacitar y realizar acompañamiento para el desarrollo del enfoque de administración del riesgo en las actividades diarias.

➤ *ESTRATEGIAS A LARGO PLAZO*

- Revisión y actualización del mapa de riesgos una vez al año o en los eventos que se importante su análisis y actualización.

3.1.4.2 ACCIONES DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

- Se realizará la revisión de los controles aplicados a los riesgos, por lo menos una vez al año.
- Se deberá hacer una revisión y actualización de Riesgos en los siguientes casos:
 1. Cada vez que se presente un cambio en la normatividad.
 2. Cuando la Empresa asuma nuevas funciones.
 3. En el momento en que se realice cambio de administración.
- Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.
- Reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.

- Compartir o transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido.
- Asumir un riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el líder del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

3.1.5. SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El monitoreo debe estar a cargo de:

- ✓ El Gerente
- ✓ Los responsable de los procesos
- ✓ La oficina de Control Interno o quien haga sus veces.
- ✓ Comité de Coordinación de Control Interno

Cada proceso deberá:

1. Como mínimo realizar un ejercicio de actualización del mapa de riesgos Institucional junto con el mapa de riesgos de corrupción, una vez al año.
2. Revisar los registros de ocurrencia de los riesgos tres veces al año, es decir, en enero, mayo y septiembre, para tomar las acciones correctivas pertinentes.
3. Realizar monitoreo con el fin de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.



4. Evaluar los resultados de los indicadores para verificar la eficiencia de la aplicación de los controles y la disminución de la probabilidad y el impacto de los riesgos.

3.1.6. MAPA DE RIESGOS

PROCESO	RIESGO	CALIFICACION		EVALUACION RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
		P	I			P	I					
AREA: GERENCIA Procedimiento: Manejo de documentación de la empresa, recibo y envío de correspondencia, archivo.	Utilización de información Privilegiada	4	4	Zona extrema de riesgo	Manual de archivo, registro de la correspondencia recibida, custodia de la documentación entrante y saliente. Manual de funciones. Manual de procedimientos. Capacitación sobre valores y ético y aplicación del Código de ética y Buen Gobierno	2	4	Zona alta de riesgo	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.	Capacitación al personal responsable del Proceso. Fortalecimiento de la cultura de la ética. Capacitación sobre valores, y aplicación de la cláusula de confidencialidad, y Reglamento Interno. Control disciplinario.	Gerente y Directores de cada área.	Nº de Investigaciones por utilización de información privilegiada
AREA: DIRECCION COMERCIAL: Proceso: Vinculación de nuevos usuarios	Cobro indebido por la vinculación de un nuevo usuario o derechos de conexión sin ingreso del dinero a la empresa	3	3	Zona Alta de Riesgo	Solicitud de informes de ventas con documentos de soporte como el comprobante de pago.	3	3	Zona Alta de Riesgo	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.	Aplicación del manual de Procedimientos, Manual de Funciones. Presentación de informes de ventas con sus respectivos documentos de soporte y cheque y verificación desde el sistema de Facturación	Director Comercial	Nº de usuarios nuevos en el mes.

PROCESO	RIESGO	CALIFICACION		EVALUACION RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
		P	-			P	-					
AREA: OPERATIVA Procedimiento: Suministro de Combustibles para los vehículos que utiliza la empresa para la prestación de servicios.	Utilización impropia de los recursos buscando provecho particular	5	4	Zona extrema de riesgo	Valoración de consumos de combustibles por vehículo.	5	4	Zona extrema de riesgo	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.	Se establecerá un formato para el control del suministro y consumo diario por vehículo. Registro de la solicitud al encargado de Almacén.	Director Operativo y Auxiliar Admitivo. almacén	Costo mensual de combustible.
AREA: ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA: Proceso: Contratación.	Falsedad en documentos aportados por el contratante	2	4	Zona Alta de Riesgo	Aplicar Manual de contratación. Revisión de los documentos y de la autenticidad de los datos y veracidad de la información.	2	2	Zona Baja de Riesgo	Asumir el riesgo	Aplicación del Manual de Contratación, revisión y seguimiento. Revisión de los documentos. No pago de servicios con documentos falsos	Director Admivo. y Financiero	Nº de hallazgos de los entes de Control.

3.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. tiene identificados los trámites que nuestros usuarios deben realizar para la solicitud de los servicios. Se han optimizado en busca de hacerlos más eficientes y mejorar la satisfacción del usuario. Los trámites se registran en programas informáticos que son actualizados constantemente.

Está en trámite la consulta ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, si la empresa debe registrar los trámites ante el SUIT.

3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. realizó rendición de cuentas con relación a la gestión, la situación administrativa, financiera, técnica y operativa así como la información relacionada con los planes programas y proyectos en conjunto con la Administración Municipal de La Mesa.

A través de la página Web institucional se publican los resultados de la Gestión de la vigencia anterior.

3.3.1 INFORMACIÓN

La información que se presentó fue preparada de tal manera que fuera de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía.

3.3.2 DIALOGO

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. esta siempre abierta a resolver las inquietudes de sus usuarios en las audiencias o a través de la



Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, de la página web, y de las líneas telefónicas.

3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P con el propósito de garantizar la atención al ciudadano cuenta con los siguientes mecanismos:

Recepción de Peticiones, Quejas y Recursos en la oficina destinada para tal fin, en donde se realizan los procedimientos legales vigentes para dar respuesta a las solicitudes que se presenten. La empresa cuenta con una sede Administrativa y de Atención a P.Q.R. ubicada en la Diagonal 8 N° 1-05 Barrio el Mirador La Mesa (Cundinamarca) y otra sede con oficina de Atención de P.Q.R. ubicada en la calle 6 N° 4-25 Anapoima (Cundinamarca) Las oficinas están debidamente señalizadas y adecuadas para la atención al público.

Además se cuenta con la línea telefónica 847 12 13, correo electrónico institucional info@aguasdeltequendama.com.

En la Página web www.aguasdeltequendama.com se encuentra el link en donde los usuarios pueden contactar con la empresa y solicitar información.

Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico .En los casos de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica en todo caso deben allegarse los documentos físicos que

soporten el derecho que se reclama según lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 962 de 2005.

Para la atención y satisfacción del usuario se tiene en cuenta y se deben cumplir los siguientes parámetros:

- El suscriptor o usuario debe ser atendido por parte de los funcionarios de forma amable, cortés y en un tono de voz moderado, además de forma respetuosa. En todo momento se deberán utilizar frases y explicaciones claras en todos los casos para explicarle al usuario los procesos, procedimientos y la normatividad vigente que aplica para cada caso, aplicando los principios básicos de eficacia, eficiencia y efectividad garantizando la satisfacción de nuestros clientes.
- Se deberá respetar el orden de llegada para atención en las ventanillas y oficinas de la empresa.
- Se deberá priorizar la atención a madres embarazadas, madres con niños en brazos, ancianos y discapacitados de acuerdo a la normatividad vigente, relacionada con población vulnerable y atención en entidades estatales.
- Toda persona tiene derecho a que se le expidan copias a su costa de los documentos que existan en los archivos de la empresa, siempre que no tengan el carácter de reservados, con la respectiva autorización del jefe de la división u oficina y acreditando el pago respectivo para la expedición de copias, lo cual se encuentra definido por la empresa mediante acto administrativo.

- La empresa de servicios públicos podrá exigir en forma general, que ciertas solicitudes se presenten por escrito, para tales casos deberá elaborar y suministrar formularios o formatos preestablecidos de forma gratuita para que el suscriptor o usuario diligencie y realice la respectiva radicación.
- Los funcionarios no podrán exigir a los suscriptores o usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de gestión o en el archivo central de la empresa.
- Los usuarios podrán presentar comentarios o sugerencias de manera personal, escrita, telefónica, electrónica (Página Web) o en el buzón de sugerencias.
- Para efectos de realizar mejoramiento continuo en el servicio, los funcionarios se retroalimentarán con base en los comentarios o sugerencias de los clientes, a las que se les realizará procesamiento, análisis, informe y seguimiento por parte de la Dirección comercial

Al momento de registrar usuarios nuevos el funcionario de La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P asignado para el procedimiento realizará la entrega del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio diseñada para tal efecto, además deberá ofrecer información adicional como manejo del servicio, recomendaciones de uso y almacenamiento.

La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capítulo II, artículo 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.

La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capítulo II, artículo 43. NOTIFICACIONES. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, mediante comunicaciones que se enviarán por correo certificado o por correo electrónico en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De ello quedará constancia en el respectivo expediente.

La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capítulo II, artículo 44. AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ARRENDADOR. El suscriptor potencial de un servicio público domiciliario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación de un servicio, deberá obtener la autorización previa del arrendador. La empresa no podrá prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador.