

Informe de Gestión

TIC



**Empresa de Servicios Públicos
Administración Pública
Cooperativa AAA**

**EMPRESA DE
SERVICIOS**

**PÚBLICOS AAA
LA BELLEZANA**

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO**
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	VIGENCIA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
Inicial	10/01/2019	2016-2017	Emisión Inicial
1.0	10/03/2019	2018-2019	Emisión

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

INTRODUCCIÓN

El presente informe de Gestión TIC de la Cooperativa AAA. La Bellezana, es elaborado teniendo en cuenta su funcionalidad que es el servicio público de Aseo, Acueducto y Alcantarillado del municipio La Belleza Santander, comprende aspectos importantes llevados a cabo con el fin de alinear acciones con las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Los logros avanzados se pueden apreciar y evidenciar en nuestra herramienta web la cual se encuentra en constante actualización con el fin de cumplir a cabalidad las iniciativas establecidas por la cooperativa y así contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia del Gobierno Colombiano, siguiendo la estrategia de Gobierno en línea, definida por el Gobierno Nacional mediante el decreto 1151 de 2008, que pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del País a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones.

CONTEXTO

Según estatutos de la Administración pública Cooperativa Acueducto, Aseo y Alcantarillado AAA. La Bellezana,(Capítulo.1) su naturaleza constituye la administración pública Cooperativa de agua potable y saneamiento básico sin ánimo de lucro (Artículo 1). De lo expuesto, cabe aclarar que la Cooperativa AAA. La Bellezana es una entidad que realiza actividades en beneficio de la comunidad en general, por lo cual lleva en su responsabilidad lo estipulado en el manual de funciones de la cooperativa el cual puede ser visualizado en la herramienta web de la entidad.

Dentro de las actividades del objeto social de la Administración Pública Cooperativa Acueducto, Aseo y Alcantarillado AAA. La Bellezana(Capítulo.2) formulará planes y programas para el desarrollo de los servicios de acueducto saneamiento básico consultando las políticas del Gobierno Nacional, Departamental y Municipal (Artículo 1). Por lo cual se plasma en el presente la Gestión realizada en base a la Estrategia de Gobierno en línea con el uso apropiado de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA AAA. LA BELLEZANA

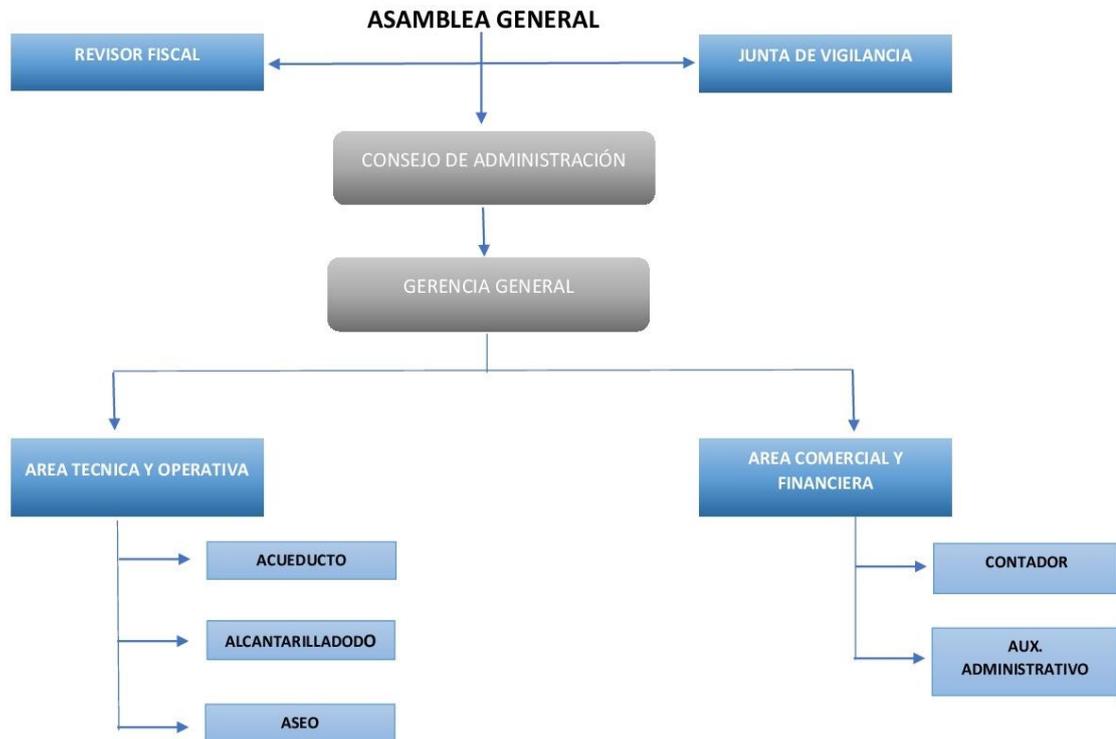


Imagen 1. Organigrama – Cooperativa AAA. La Bellezana

MARCO ESTRATÉGICO

La cooperativa AAA. La Bellezana busca alcanzar el cumplimiento de las directrices generando compromiso con la estrategia de TIC alineada con los planes del Estado; ya que es necesario que la tecnología sea una herramienta que fortalezca a la entidad y los servicios brindados a los habitantes del municipio La Belleza, Santander.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Dar cumplimiento al artículo 209 de la Constitución Política de Colombia el cual indica que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad,

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

GESTIÓN TIC

Se presentará a continuación los avances en cuanto a la Estrategia de Gobierno en línea garantizando el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y comunicaciones a partir de la vigencia 2016 – 2019

INFORME EJECUTIVO TIC 2016 – 2017

Teniendo en cuenta Quienes son el ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, según la Ley 1341 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Dentro de sus funciones está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Por este motivo la Cooperativa es consciente del impacto ambiental que puede causar la tecnología en el municipio la Belleza, por lo que cuenta con un programa de separación de residuos sólidos en la fuente, en orgánicos e inorgánicos que viene aplicándose desde el 2010, cada vez con mejores mecanismos.

Se promueve el autocontrol respecto al desecho ambiental, que garantizan las prácticas tanto administrativas como a las personas en general.

Se contribuye en mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio la Belleza con el proceso de ambiental que cada día está generando más impacto.

Con el fin de dar cumplimiento al proceso de transparencia se realiza la creación inicial del sitio web, publicando información de interés a manera general

INFORME EJECUTIVO TIC 2018

Según la misión del ministerio de las TICS, el Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones lidera la iniciativa pública para impulsar la inversión en el sector TIC y para la transformación digital del Estado.

Para ello la Cooperativa de servicios públicos del municipio la Belleza cuenta con un equipo de trabajo con sus respectivas funciones y el área administrativa en cabeza de la Dra Maria Consuelo Perez Rodriguez, quien se ha encargado de liderar la infraestructura tanto física como tecnológica de la Cooperativa.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

Con el fin de fortalecer el uso de las Tics, se implementan acciones Gobierno Abierto con la creación del Sitio Web de la entidad, dado que por temas administrativos se tuvo que volver a crear aun que con mejor plataforma e información disponible a la ciudadanía.

La Cooperativa se esfuerza cada vez más por disminuir el impacto ambiental mediante sus programas y concientización ciudadana, así como dentro en el área administrativa de la empresa de servicios públicos.

INFORME EJECUTIVO DE LOS AVANCES GENERALES DE LA GESTIÓN TIC
VIGENCIAS 2018 - 2019

- Se define asesor TIC con los conocimientos necesarios dentro del proceso TIC y mediación tecnológica con la Cooperativa AAA. La Bellezana.
- Se formula, define, adopta, desarrolla, coordina, orienta, publica y controla las políticas de seguridad de la información, garantizando la protección de la misma como parte de una estrategia orientada a la administración de riesgos y la consolidación de una cultura de seguridad.
- Se identifica los lineamientos de Gobierno en línea en el componente de tic en donde se está avanzando continuamente, los cuales se podrán apreciar en el Anexo 1.
- Se diseña el plan de contingencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Cooperativa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto Aseo y Alcantarillado La Bellezana. Entendiéndose como el conjunto de mecanismos y acciones a realizar ante eventualidades administrativas que se pueden ocasionar durante procesos llevados a cabo por la Gerencia General, Apoyo Administrativo y contratistas de las diferentes áreas.
- En cuanto al soporte técnico del único equipo de cómputo existente en la entidad se planea revisión, ante necesidades de hardware o software, seguridad informática e infraestructura cada 6 meses, debido a la menor existencia de computadoras dentro de la misma, la cual se encuentra en mejora para la adquisición de nuevo equipo.
- Se adecuan, publican e implementan las buenas prácticas para reducir el uso de papel en la Empresa de Servicios Públicos AAA. La Bellezana estipulada en la estrategia de cero papel de Gobierno en línea, el cual es prioridad para la Cooperativa dado que se ha venido implementando con el fin de contribuir en la disminución de impacto ambiental

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

- Se implementa la actualización del sitio web, trabajando constantemente para lograr una estructura uniforme con las demás entidades públicas del estado, adicional con el fin de generar transparencia con respecto a la ciudadanía colocando a su disposición los diferentes documentos de interés ciudadano.
- El sitio web puede evidenciar la nueva estructura expuesta a continuación

Nuestra Empresa

- ✓ Nosotros: exhibe la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos, Manual de Funciones (Descarga) y Representación Legal de la Cooperativa
- ✓ Organigrama: Muestra la estructura organizacional de la Cooperativa, Manual de Funciones y Representación Legal de la Cooperativa.

Servicios

- ✓ Acueducto: Expone la definición de las garantías y compromisos
- ✓ Aseo: Expone la definición y el propósito del servicio
- ✓ Alcantarillado: Expone la definición y cumplimiento de parámetros

Planeación: Documentación acorde con la planeación de la entidad

Contratación: Actas, contratos y estudios previos vigencias 2016 a 2018

Transparencia: Item creado recientemente el cual es adecuado con frecuencia con el objetivo de dar cumplimiento a las iniciativas de Gobierno en Línea por un Estado Transparente

- ✓ Atención al Ciudadano: Radicación de PQRS, encuestas de satisfacción, información sobre las Rutas de Recolección y Reciclaje.
- ✓ Banco Documentos: Documentación acorde a la estrategia Gobierno en Línea
- ✓ Estados Financieros: Documentación seleccionada de los informes de rendición de cuentas y publicados por aparte
- ✓ Control Interno: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y demás documentación de interés a la ciudadanía
- ✓ Rendición de cuentas: Informes e imágenes de rendición de cuentas
- ✓ Informes: Informes tomados de la rendición de cuentas con vigencia 2017 – 2018 y publicados individualmente adicional se carga el informe ambiental de la belleza elaborado por la administración de la Cooperativa la Bellezana.
- ✓ Normatividad: se exhiben acuerdos de subsidio, Rut, Acta de Constitución de la empresa y Estatutos descargables con fácil acceso.

Contáctenos

- ✓ Escríbenos: se muestra el formulario para que el usuario se ponga en contacto con la Cooperativa AAA. La Bellezana.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

- Se implementa el uso de redes sociales inicialmente el Facebook y el canal de Youtube, los cuales se utilizan como estrategia de la rendición de cuentas de la Cooperativa AAA. La Bellezana, donde se encuentra los informes de rendición en videos editados por el Asesor TIC en base al material suministrado por la Gerente de la entidad adicional su enlace con el sitio web oficial de la Cooperativa.
- Actualmente se está trabajando en el Diseño y Elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información mediante las iniciativas de TIC que deberán adelantarse para asegurar un modelo de TIC que soporte adecuadamente los procesos misionales del Ministerio de la Oficina TIC, garantizando y potenciando la base tecnológica y de comunicaciones que apoye la transformación y la estrategia de la Cooperativa AAA. La Bellezana.

ACTUALIZACIÓN INFORME DE GESTIÓN TIC VIGENCIAS 2018 - 2019

Este informe se estructura de acuerdo con el análisis de cada una de las iniciativas establecidas por la Cooperativa, para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de de Tecnologías de Información – PETI.

Los logros alcanzados se pueden apreciar en el sitio web como herramienta oficial de la cooperativa de la respectiva vigencia en sus distintos ítems o componentes públicos.

CONTEXTO ESTRATÉGICO

Dentro del cumplimiento institucional y legal del plan de acción de la Cooperativa, donde uno de sus componentes de prioridad con las PQRS a cargo de la oficina de peticiones, quejas y recursos – Área Administrativa de la AAA. La Bellezana, la cual tiene como objetivo fortalecer el área de atención a las PQRS, con modelos que permitan llevar una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del tramite y las respuestas que se deben de dar y los tiempos de cumplimiento.

Teniendo en cuenta los ejes estratégicos que se describen a continuación:

1. Entorno TIC : Tiene como objetivo construir entornos favorables para la manifestación de las TIC de la población
2. Inclusión Social: Tiene como objetivo la atención a los usuarios que por razones económicas o falta de conocimiento prefieren solicitar de manera verbal y presencial su PQRS

Por lo anterior, se maneja el siguiente formato descargable en el Item de Atención al Ciudadano, del sitio web, el cual se maneja tanto en digital e impreso para aquellos ciudadanos que por alguna razón el enfoque digital aun no es posible.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

AAA. LA BELLEZA

FORMATO PQRS

FECHA: _____ PQRS No. _____

Marque con una X el tipo de PQRS	PETICION		QUEJA		RECLAMO		SUGERENCIA	
----------------------------------	----------	--	-------	--	---------	--	------------	--

IDENTIFICACION DEL USUARIO

Nombres y Apellidos	C.C.
Dirección	Ciudad
Teléfono	Correo Electrónico

DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R.S.

Relate los motivos de su petición, queja o reclamo o sugerencia y solicite la copia debidamente firmada por quien le recibe.

FIRMA USUARIO DEL SERVICIO

NOMBRE FUNCIONARIO QUE ATIENDE

RESPUESTA DEL RESPONSABLE:

FECHA RESPUESTA:

RECUERDE: En caso de tener que presentar un reclamo ante la entidad competente (Superintendencia de servicios públicos) , es recomendable que anexe fotocopia del presente formato ya que los datos consignados pueden servirle como fundamento para su denuncia.

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2**

SEGUIMIENTO PQRS 2018 – 2019

Dentro de las necesidades de los usuarios la Cooperativa AAA. La Bellezana, debe velar por brindar la atención solicitado por medio del ya mencionado teniendo en cuenta los ejes estratégicos, obteniendo un seguimiento satisfactorio en las vigencias 2018 – 2019, como se muestra a continuación:

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS									
FECHA	RAD	NOMBRE	CEDULA	DIRECCIÓN	TELEFONO	MOTIVO	SERVICIO	FECHA ATENCIÓN	HORA ATENCIÓN
2/2/2018	2/2/2018	CLAUDIA TELLEZ PEÑA	52311473	CALLE # 8 BELLA COMPARTA	3202462919	ATENCIÓN DEL PERSONAL	ACUEDUCTO	19/2/2018	2:05 p.m.
1/9/2018	1/9/2018	FRANCISCOJAVIERPEÑARETERAMIREZ	4158849			ATENCIÓN DEL PERSONAL	ACUEDUCTO	1/9/2018	10:00 a.m.
4/3/2018	4/3/2018	FREDYANDYMARINTELLEZ	91301844			ATENCIÓN DEL PERSONAL	ACUEDUCTO	4/3/2018	10:40 a.m.
6/3/2019	6/3/2019	LUZMIRYAMAVILAROMERO	63371054			FACTURACIÓN	ACUEDUCTO	6/3/2019	8:00 a.m.
19/2/2019	19/2/2019	FERLEINANTONIOHERNANDEZORTIZ	10210395	CARRERA 4 # 7-52 BARRIO LAS PALERAS	3155712455	FACTURACIÓN	ACUEDUCTO	19/2/2019	12:30AM
28/2/2019	28/2/2019	ADRIANACRISTINAVALETHSALCEDO	1052070596	BARRIO SAN FERNANDO CASA 16	310 5372736	FACTURACIÓN	ACUEDUCTO	28/2/2019	2:00 p.m.
31/1/2019	31/1/2019	ELVIATELLEZBURGOS	28195480	CAR 3 CLL 5 BARRIO CENTRO		FACTURACIÓN	ACUEDUCTO	31/1/2019	2:00 p.m.
2/2/2019	2/2/2019	HILDAESCALAPEÑA	28196375	CALL SEXTA		FACTURACIÓN	ACUEDUCTO	2/2/2019	1:00 p.m.
5/3/2019	5/3/2019	SERGIOROSENDOMATEUSPEÑA	91016245	CALL 4 N° 6		FACTURACIÓN	ACUEDUCTO	5/3/2019	8:30 a.m.
6/3/2019	6/3/2019	JOSEDANILOFONTECHATELLEZ	91300337	CLL 3		FACTURACIÓN	ACUEDUCTO	6/3/2019	9:00 a.m.
4/5/2019	4/5/2019	CARLOSARTURODELGADOBAREÑO	1097665681	CRR 5 CALL 6		FACTURACIÓN	ACUEDUCTO	4/5/2019	3:30 p.m.
21/5/2019	21/5/2019	LEYDIESPERANZAMARINROJAS	1097665406	CRR 4 CLL 8		FACTURACIÓN	ACUEDUCTO	21/5/2019	5:20 p.m.
29/5/2019	29/5/2019	ALEJANDRINAJIMENEZVARGAS	28194985	CRR 3 CLL 6		FACTURACIÓN	ACUEDUCTO	30/5/2019	8:00 p.m.
10/6/2019	10/6/2019	MARIAPULINAPACHONPINEDA	53064000	CRR 7		FACTURACIÓN	ACUEDUCTO	10/6/2019	10:00 a.m.
8/7/2019	8/7/2019	FREDYFERNANDOMARINQUIROGA	91301109			OTROS	ACUEDUCTO	8/7/2019	2:00 p.m.

Tabla 1. Seguimiento PQRS – Cooperativa AAA. La Bellezana

De la anterior información se puede deducir que en las vigencias mencionadas se atendieron oportunamente 15 peticiones del servicio de Acueducto, haciendo uso del espacio en el sitio web de la Cooperativa y de manera presencial, proporcionando una solución inmediata.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,
ALCANTARILLADO
LA BELLEZA
NIT: 900. 348.296 -2

SEGUIMIENTO ESTRATEGIA CERO PAPEL VIGENCIA 2018 – 2019

Para la Cooperativa de Servicios Públicos AAA. La Bellezana es de gran importancia contribuir con la disminución del impacto ambiental, por ende se establece metas anuales de disminución del 5% en el gasto de papel, tóner y sobres, teniendo en cuenta que de la vigencia 2018 – 2019 aumenta la cantidad de usuarios de 530 a 570, motivo por el cual se mantienen actividades y aumentan las impresiones de facturación y copias en la administración de la Cooperativa, se espera obtener mejores resultados para la próxima vigencia.

COMPARATIVO 2018 - 2019		
PARAMETRO	2018	2019
Consumo de papel (en resmas)	18	26
Consumo sobres de manila (unidades)	120	82
Consumo Toner	3 (1 Toner y 2 recargas)	4(1 Toner y 2 recargas)
Número de funcionarios y contratistas (Q permanezcan en la entidad)	1	2
Consumo de fotocopiado	2640	5160

Tabla 2. Seguimiento estrategia cero papel 2018 - 2019 – Cooperativa AAA. La Bellezana