

2016

PLAN ANTICORUPCION y ATENCIÓN AL CIUDADANO



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

PLAN ANTICORRUCCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016

**ALDEMAR ARMANDO BAQUERO BONILLA
GERENTE**

ACACÍAS, META, MARZO 31 DE 2016



Carrera 16 N. 14-28 barrio centro Telefax.: 6469723 Ext: 15. Acacías - Meta. NUIR. 1-50006000-3
NIT. 822001833-5. Correo electrónico gestiondocumental@espa-esp-com.co

ESPA E.S.P. PATRIMONIO DE TODOS

CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO GENERAL	5
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. MISIÓN:.....	5
3. VISIÓN.....	5
4. VALORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P.	5
4.1. INSTITUCIONALES:.....	5
4.2. PERSONALES:.....	6
5. POLÍTICAS.....	7
5.1. POLÍTICAS INSTITUCIONALES.....	7
6. TIPIFICACIÓN ACCIONES DE CORRUPCIÓN MUNICIPIO ACACÍAS.....	8
7. PROPÓSITOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P.	8
8. METODOLOGIA.....	9
9. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	9
10. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	12
11. RENDICIÓN DE CUENTAS.	12
12. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
13. RESPONSABLES	14



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP., como Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal en aras de fortalecer la labor institucional promueve la construcción de un Plan que mitigue uno de los fenómenos más lesivos para los estados modernos como lo es la Corrupción, contribuyendo así a trabajar mancomunadamente por el bienestar de la comunidad que puede verse afectada directa e indirectamente generando de esta manera un ambiente de autorregulación, autogestión y mejoramiento continuo de los procesos en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 73 de la 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.

De igual manera, lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta la Ley 1474 de 2011, el cual expresa: “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 de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. De igual manera el Decreto 124 de 2016 recientemente expedido por el Gobierno Nacional, que reglamento e implemento la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Acorde a la Metodología el primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción -. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública.

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar los espacios tendenciosos o vulnerables para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, a la cual no somos ajenos como entidad pública descentralizada por servicios del orden municipal.

Concedores de la necesidad de brindar comodidad y confianza para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión del accionar de la esta Empresa, comprometiéndonos en las buenas prácticas de gobierno y gobernanza.

En el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública, es decir la propuesta misional e institucional, que para el caso que nos ocupa la prestación de servicios públicos domiciliarios.



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias ESP. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Actualmente y en sintonía con el Decreto Nacional No. 124 de 2016, está liderada por la Secretaría de Transparencia.

Sin lugar a dudas el objetivo general que busca este Plan es la incluir todas la Políticas, Programas y Estrategias que se enmarquen en el buen ejercicio de planeación, encaminadas a mantener o mejorar la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Hará parte integral del presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano la Resolución No. 191 de 2010 expedida por el Gerente de esta entidad, resolución que adoptó el Código de Ética para esta Empresa.



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

1. OBJETIVO GENERAL:

Trabajar con ética y responsabilidad social en la lucha contra la corrupción a través del Mapa Riesgos de Corrupción, de tal manera que permita identificar las posibles causas, y a partir de ellas generar información vital para la construcción de estrategias anti- trámites y mecanismos de mejoramiento de atención al ciudadano de conformidad con los principios establecidos en la Constitución Política, las demás normas vigentes, el código de buen gobierno y código de ética.

.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar mejoras al Mapa de Riesgos de Corrupción existente.
- Crear estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano reduciendo los trámites innecesarios.
- Generar mecanismos que permitan mejorar la atención al ciudadano y
- Estimular la participación de la ciudadanía o comunidad en actividades empresariales.

2. MISIÓN:

La Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., como empresa industrial y comercial del estado del orden municipal, busca satisfacer las necesidades locales y de la región, en la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con calidad, continuidad, cobertura, eficiencia y productividad; contribuyendo al desarrollo con inversión pública y social; con un equipo de talento humano capacitado, en valores y principios éticos y morales, sentido de pertenencia y compromiso hacia la empresa y la comunidad, bajo un marco teórico y práctico de preservación ambiental.

3. VISIÓN:

En el año 2016, la Empresa de Servicios Públicos de Acacias ESP, estará a la vanguardia en el mejoramiento continuo de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, con altos niveles de satisfacción a la comunidad , dentro de los estándares de calidad que generen desarrollo socio-económico tanto municipal como regional. (Visión en estos momentos prácticamente a punto de claudicar, pero que se continua en el esfuerzo de terminar al finalizar la vigencia, cumpliendo con lo propuesto en su arista visional)

4. VALORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P.

4.1. INSTITUCIONALES:

- a) **Equidad:** Todos los funcionarios de la Empresa están en igualdad de condiciones.



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

- b) **Liderazgo:** El liderazgo implica una capacidad de convocatoria para que el resto del grupo le siga. Implica capacidad también de convencimiento y persuasión.
- c) **Pertenencia:** Sentir como propia la Empresa y amar lo que se hace.
- d) **Solidaridad:** Devoción al propósito de la Empresa y con el usuario.
- e) **Rectitud:** Los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., deberán ser justos, cuidadosos, respetuosos, amables, cultos y considerados en relación con los destinatarios de sus acciones tanto interna como externamente. Para garantizar su rectitud, los servidores públicos que toman decisiones con efectos sobre la empresa y la comunidad deben garantizar su independencia, de manera que el desempeño de sus funciones sólo busque el interés público.
- f) **Responsabilidad:** La aplicación de este valor implica actuar teniendo en cuenta la obligación de reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de los actos propios como servidor público de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P. Así mismo estar en la capacidad de hacerlo. Al adoptar este valor, el servidor público responsable se mostrará diligente y apto para cumplir con sus funciones.

4.2. PERSONALES:

- a) **Integridad:** El funcionario debe tener una conducta recta, intachable, con acciones congruentes, honestas, dignas y creíbles.
- b) **Honestidad:** Este valor le implica al servidor público de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace, con prevalencia de la verdad.
- c) **Respeto:** El servidor público de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., en virtud de este valor actuará reconociendo la dignidad humana, tolerando las diferencias entre unos y otros, guardando la compostura y dando un trato cortés a cualquier persona, en cualquier circunstancia. Evitará ser irreverente, atrevido, descortés y agresivo con los destinatarios de sus acciones tanto al interior como al exterior de la entidad.
- d) **Lealtad:** El servidor público de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., se comportará fiel y correspondientemente con la naturaleza del cargo que ocupe y de la entidad en el desempeño de sus funciones.
- e) **Transparencia:** El servidor público de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., está dispuesto a mostrar, sustentar y comunicar sus actuaciones manejando la información en forma ágil, completa y veraz.



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

- f) **Compromiso:** El servidor público de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., en virtud de este valor le implica actuar en función del deber ser, haciendo propios los objetivos institucionales, procediendo con disposición permanente y entregando lo mejor de cada uno.
- g) **Tolerancia:** El servidor Público de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., en virtud de este valor, le implica actuar con respeto, comprensión y consideración hacia los demás, en el ejercicio de sus funciones, en aplicación de la tolerancia, el servidor público además promoverá un trato digno y evitará toda conducta que de manera directa o indirecta atente contra la dignidad de los destinatarios de su accionar tanto al interior como al exterior de la entidad.
- h) **Servicio:** El servidor Público de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., desempeñará sus funciones con calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.

5. POLÍTICAS

5.1. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Suministrar y comercializar el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo con óptima calidad, soportado en infraestructura, tecnología y talento humano idóneo, comprometido con el desarrollo integral de la empresa, ampliando nuestra cobertura en continuo dinamismo, que permita satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

La Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., mediante Resolución 191 de 2010 “Por la cual adoptó el Código de Ética para la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P.” expresa dentro del Título Tercero: Políticas y Conflictos- capítulo I, artículo 6°: De las Políticas para la gestión ética con los grupos de interés. Dentro de las cuales se encuentran:

- 1) Políticas frente a los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P.
- 2) Política frente al medio ambiente
- 3) Política frente a la comunidad en general, la cual comprende:
 - a) Incentivar y fortalecer la participación ciudadana en la identificación, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., buscando siempre el interés público.
 - b) Garantizar la prestación del servicio con calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia a través de un equipo de trabajo idóneo, capacitado con compromiso institucional y social.
 - c) Establecer canales formales de comunicación externa que haga accesible la información sobre la gestión adelantada por la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., se divulguen las decisiones que afecten la comunidad y permitan recoger sugerencias y concertaciones con los ciudadanos.
- 4) Política frente a contratistas de bienes y servicios:
 - a) Los procesos de contratación se adelantarán con base en los valores éticos institucionales enmarcados en la normatividad reguladora vigente.



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

- b) La Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P., implementará estrategias de publicidad y comunicación, que den cuenta de los procesos de contratación, que permita el libre acceso en condiciones de igualdad, equidad, objetividad y transparencia de los mismos.
- c) La Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P., construirá reglas para evitar el tráfico de influencias y los sobornos o presiones, así como para evitar los conflictos de interés.
- d) Se implementarán acciones que prevengan y minimicen la práctica de fragmentación de los contratos.

6. TIPIFICACIÓN ACCIONES DE CORRUPCIÓN MUNICIPIO ACACÍAS

- a) Debilidades institucionales y organizacionales del Estado, que impiden la transparencia en la Administración Pública.
- b) Uso indebido del poder, para favorecer intereses personales y grupales en contra del interés general.
- c) Vacío jurídicos que no permiten actual a los organismos de control oportunamente para atacar la corrupción.
- d) Crisis de valores donde el individualismo se impone sobre la solidaridad, la responsabilidad y la honestidad para el bien común.
- e) La debilidad de la justicia que favorece la impunidad.
- f) Los diferentes tipos de corrupción, no sólo política, administrativa sino también privada y que se arraiga en las comunidades que pierden de vista el interés general y el de las futuras generaciones a cambio de beneficios inmediatos sin responsabilidad social.

7. PROPÓSITOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P.

- a) Propender por el buen uso de la autonomía por parte del nivel directivo.
- b) Fomentar una dirección democrática que permita el empoderamiento, control y seguimiento de los procesos empresariales.
- c) Dar cumplimiento a las políticas, procedimientos y códigos que regulen el quehacer de la empresa y el actuar del equipo de trabajo de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.
- d) Establecer un seguimiento a los sistemas de selección, vinculación de personal y niveles de remuneración de manera que se ajuste a la normatividad vigente, incursionando en la cultura de la transparencia.
- e) Promover la participación ciudadana con la finalidad de que se informen y hagan parte de las acciones emprendidas por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.
- f) Rendir informes claros y precisos, que contenga los avances de los compromisos adquiridos en los tiempos determinados.
- g) Generar una cultura organizacional cimentada en los Valores y Principios empresariales de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

- h) Establecer especial cuidado con el manejo del archivo de gestión, dando cumplimiento a la Ley general de Archivo.
- i) Evitar incurrir en el favoritismo o amiguismo dentro de la planta personal, con el fin de ejercer un control y generar compromiso institucional.
- j) Dar aplicabilidad a las TIC'S para llevar la información a la comunidad y otorgar la oportunidad al ciudadano para que realice sus comentarios y/o sugerencias en la página Web de la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P. (www.espa-esp-com.co) (<http://www.espa-esp-com.co/index.php/lineas-de-atencion>) Líneas de Atención.
- k) La Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P., estará al tanto del buzón de sugerencias que se encuentra ubicado en el área de PQR, como en la Página web (www.espa-esp-com.co) (<http://www.espa-esp-com.co/index.php/procedimiento-para-pqr>) Peticiones, Quejas y Reclamos.

8. METODOLOGIA

La metodología aplicada por la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P., para la construcción del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es la herramienta denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano” expedida por la Presidencia de la República en conjunto con la Secretaría de Transparencia de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Nacional No. 2641 que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y Decreto Nacional No. 124 de 2016.

9. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Dado que se requiere de manera general, identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características pueda originar prácticas corruptas, asociadas a cada uno de los procesos y procedimientos desarrollados en la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P.; se toma como referencia el documento orientador “Estrategias para la Corrupción y de Atención al Ciudadano”; el cual define el Riesgo como “toda posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del 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”.



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

Tabla No. 1

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE ENTREGA
Elaboración del mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa preliminar para aprobación	Oficina de Planeación y Proyectos	20 de mayo de 2016
Socialización y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Listado de Asistencia a la reunión-Mapa de Riesgos de corrupción	Oficina de Planeación y Proyectos	25 de mayo de 2016
Cargue del mapa de Corrupción a la página web de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P.	Publicación del mapa en la página Web de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P.	Oficina de Sistemas	25 de mayo de 2016
Actualización del Mapa Anticorrupción.	Mapa preliminar, sujeto a correcciones	Oficina de Planeación y Proyectos, con apoyo de la Gerencia, las Subgerencias Administrativa, de Aseo; Acueducto y Alcantarillado, Oficina Jurídica y de Contratación.	10 de enero de 2017
Socialización mapa Anticorrupción.	Plan Anticorrupción y Mapa Anticorrupción	Oficina de Planeación y Proyectos	17 enero de 2017

Tabla No. 2

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
VIGENCIA 2016					
Entidad: Empresa de Servicios Públicos de Acacias ESPA E.S.P.					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar procesos de promoción y divulgación dentro del mecanismo de seguimiento de gestión (Rendición de cuentas) a los diversos actores que hacen parte de la ESPAESP.	Evidencias respecto a la divulgación	Gerencia	Abril de 2016
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Generar espacios de interacción con la ciudadanía para desarrollar el proceso de rendición de cuentas	Evento Rendición Pública de cuentas con los diversos grupos de interés	Gerencia	31 de diciembre
	2.2	Programar espacios para llevar a cabo Mesas de diálogo con los diferentes grupos de interés	Mesas de Diálogo		01 de abril-31 diciembre
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Generar cultura de rendición de cuentas al interior (servidores públicos y trabajadores oficiales) y fuera de la organización con los diferentes grupos de interés (Comunidad) como estrategia de transparencia	Información a través de medios de comunicación	Gerencia y sistemas	01 de abril-31 diciembre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar seguimiento y consolidar de manera permanente las actividades relacionadas con el componente de Rendición de Cuentas	Avance de gestión e informe final	Planeación y proyectos	31 de diciembre



Carrera 16 N. 14-28 barrio centro Telefax.: 6469723 Ext: 15. Acacias - Meta. NUIR. 1-50006000-3
NIT. 822001833-5. Correo electrónico gestiondocumental@espa-esp-com.co

ESPA E.S.P. PATRIMONIO DE TODOS

CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

Tabla No. 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 construir en conjunto con los líderes de las diferentes áreas de la ESPA ESP, la Política de Gestión del Riesgo.	Política de Gestión Integral del Riesgo de Corrupción.	Gerencia, líderes de las diversas áreas	Resolución No. 062 de 2016
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Efectuar mesas de trabajo con el fin de articular la información pertinente para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción	líderes de las áreas que componen la ESPA ESP.	Ultima Publicación 31 de enero de 2016.
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Información a través de medios de comunicación y medios de nuevas tecnologías de la información y comunicación TIC.	Generar comunicados a nivel operativo, administrativo y comunidad en general.	Área de sistemas	Durante el ejercicio del año 2016.
	3.2 Presentación del plan y mapa de riesgos ante la oficina de Control Interno	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción, así como sus posibles actualizaciones	Oficina de Planeación y proyectos, sistemas	Diciembre 31 de 2016
	3.3 Socialización ante el personal de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias	Establecer un espacio de interacción a nivel organizacional para socializar el Plan anticorrupción a todos los niveles	Oficina de Planeación y proyectos, sistemas	Diciembre 31 de 2016.
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1 Definición e identificación de los principales riesgos relacionados con la corrupción	Efectuar un análisis de Riesgos de corrupción	Subgerencias	Abril 30 de 2016.
	4.2 Identificación de riesgos en las diferentes áreas o actores en los niveles de gestión y proyectos específicos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	verificación del cumplimiento de las posibles acciones en pro de la mitigación de los riesgos.	líderes de las áreas que componen la ESPA ESP y control interno	Durante la vigencia 2016.
	4.3 Revisión del Mapa actual de los riesgos asociados a la corrupción de acuerdo con la normatividad legal vigente.	Actualización en los diferentes procesos según las necesidades y cumplimiento del plan anticorrupción.	Todas las áreas de la empresa	Durante la vigencia 2016
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento a todas las actividades dentro de las fechas estipuladas en la norma	Informes de seguimiento (avances)	Todas las áreas de la empresa	Según norma.



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

10. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

a) Estrategia 1: Reducción de procedimientos internos:

La Empresa de Servicios Públicos de Acacías EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P. en aras de reducir la tramitología innecesaria ha adoptado medios como el módulo de correspondencia, un Chat interno que permite ahorrar tiempo y otorgar una respuesta oportuna a los requerimientos establecidos por las diferentes oficinas. De esta manera, se logra mayor eficiencia en los procesos.

b) Estrategia 2: Eliminar duplicidad en los procesos.

Dado que en el desarrollo del quehacer administrativo se han detectado algunos procesos transversales, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P. trabajará por adecuar y actualizar el manual de procesos y procedimientos con la finalidad de eliminar la duplicidad en los procesos; y así contribuir a la estandarización de éstos.

c) Estrategia 3: Sistematización de Servicios

Con el objeto de proporcionar al usuario un servicio de atención oportuno, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACÍAS E.S.P. seguirá en el mejoramiento de la página institucional (www.Empresa de Servicios Públicos de Acacías -esp.com.co) creando nuevas opciones que satisfagan las necesidades de la comunidad y de esta manera estar a la vanguardia en materia de la tecnología frente a las Empresas prestadoras de Servicios Públicos.

11. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P., en cumplimiento a lo previsto en el direccionamiento estratégico - marco misional y razón de ser de la Empresa, rinde informes de gestión de manera trimestral y uno general de manera anual con la finalidad de informar a la comunidad la gestión adelantada por la alta dirección. De esta manera se da consecución a la norma legal vigente, tal como la Ley 142 de 1994, la Constitución política, las Resoluciones emanadas por los diferentes entes de control, reglamentaciones propias de la ESPA E.S.P. y demás normas legales que rigen las Empresas Industriales y Comerciales del Estado "EICE" y lo establecido en el Plan de Desarrollo de la Alcaldía Municipal de Acacías – Meta.

12. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca optimizar el desarrollo de los trámites y servicios prestados por la Empresa de Servicios Públicos de Acacías E.S.P. en pro de accesibilidad y la satisfacción de la comunidad,



Carrera 16 N. 14-28 barrio centro Telefax.: 6469723 Ext: 15. Acacías – Meta. NUIR. 1-50006000-3

NIT. 822001833-5. Correo electrónico gestiondocumental@espa-esp-com.co

ESPA E.S.P. PATRIMONIO DE TODOS

CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

para el cumplimiento de lo enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Se propone fortalecer los siguientes mecanismos:

a) Desarrollo Institucional:

- Actualizar y socializar el portafolio de Servicios de la ESPA E.S.P. al cliente interno y externo de la entidad.
- Establecer procedimientos definidos para cada una de las personas que forman parte del área de PQR y atención al cliente.
- Optimizar los procesos y procedimientos actuales con el fin atender eficientemente las solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos realizados por la comunidad en general.
- Realizar un diagnóstico relacionado con el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio que presta la ESPA E.S.P.
- Colocar al servicio de la comunidad, la página web de la ESPA E.S.P., donde se informe los trámites, servicios, contactos, y otra información de interés que permita al usuario tener mayor accesibilidad a la entidad.

b) Fortalecer la Cultura Empresarial:

- Incentivar en el equipo de trabajo de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P. la adopción de normas de conducta que permitan fortalecer la gestión institucional para el beneficio general y bien común de la Sociedad.
- Desarrollar acciones que conlleven a un mejor clima organizacional propendiendo por el cumplimiento de la visión y misión empresarial.
- Generar espacios de sensibilización y capacitación para los trabajadores de la ESPA E.S.P. enriqueciendo de esta manera su participación dentro y fuera de la organización.

c) Fortalecimiento de canales de atención:

- Definir actividades a desarrollar por quienes forman parte del área de Atención al cliente y/o usuario.
- Adecuar el área de PQR; señalar el módulo de recepción, adquirir una cartelera informativa donde se describan los trámites y requisitos para radicar una queja, petición y/o reclamación, así como la diversa información de interés para la comunidad.
- Desarrollar actividades que permitan homogeneizar la información que se transmitirá al cliente y/o usuario por cualquier medio, con la finalidad de asegurar su consistencia y veracidad.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a la página web con la finalidad de suministrar información oportuna, permitiendo al cliente y/o usuario la opción de que realice el trámite necesario.



CÓDIGO: PC- ESPA E.S.P. - 001	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 2		
FECHA DE EMISIÓN: 30/03/16		

13. RESPONSABLES.

La responsabilidad del desarrollo del presente Plan es del Gerente, Equipo Directivo, Jefes de Oficina y empleados en General.

Proyectó:

*Nixon Frey Pérez Montero
Diana Paola Herrera
Oficina de Planeación y Proyectos*

Elaboró:

*Equipo Nivel Directivo:
Subgerencia Administrativa y Financiera.
Subgerencia de Aseo.
Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.
Oficina de Servicio al Cliente
Almacenista*

Revisó:

*Aldemar Armando Baquero Bonilla.
Gerente Empresa de Servicios Públicos de Acacias ESP
John Alexander Ballén Rojas
Jefe Oficina Jurídica.*

