

## RESOLUCIÓN No.013 Enero 25 DE 2014

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN JOSE DE LA MARINILLA, PARA EL AÑO 2014”

El Representante Legal y Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P., en uso de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por Acuerdo Municipal 21 del 28 de Mayo de 1998 y Acuerdo 003 de Septiembre 05 de 2011 de la Junta Directiva, y

#### CONSIDERANDO:

Que por Decreto número 4637 de 2011 fue creada en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, la de **"Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"** e igualmente "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "

Que en acato a lo anterior, la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, diseñó la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que deberá ser implementada anualmente por todas las entidades de los órdenes nacional, departamental y municipal, y sus estándares son de obligatoria observancia al momento de elaborar el plan anticorrupción.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá contener entre sus estrategias la identificación de los riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, medidas anti trámites, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; por lo que la entidad pública deberá incorporar las estrategias necesarias para fomentar la participación ciudadana y brindar transparencia y eficiencia en el manejo y uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, visibilizando transparencia en el accionar de la administración pública.

Que 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", ordenó en su artículo 73, a las entidades

*¡ Hacemos Parte de Ti !*

públicas sin diferencia de nivel, **“elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”**, y en el artículo 76 de la misma norma, señaló la obligación de asignar una dependencia responsable de recibir, tramitar, y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional.

Que el gobierno nacional expidió el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 para reglamentar los artículos 73 y 76 de la mencionada Ley 1474 de 2011, y en el mismo formuló las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que deberá ser elaborado por las entidades públicas cada año.

Que la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla en observancia a las anteriores directrices, y con fundamento en las metodologías diseñadas por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, acoge los lineamientos para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014.

En mérito de lo expuesto,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1º:** Adoptar en la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla; el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, que se anexa. Del mismo harán parte las estrategias que conllevarán a la ejecución de los siguientes cuatro (4) componentes:

1. Mapa de riesgos de Corrupción y las estrategias para mitigarlos
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de cuentas
4. Estrategias de atención al ciudadano

**ARTÍCULO 2º:** La dirección y coordinación de dicho plan anticorrupción y de atención al ciudadano corresponde de acuerdo a las normas, a la Dirección de Planeación de las Entidades Públicas, pero dado a que en la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla “ESPA ESP” no se cuenta con un área de Planeación, dicha responsabilidad es de cumplimiento por parte de la Gerencia de la Entidad.

**ARTÍCULO 3º:** La implementación de los mecanismos de seguimiento y control al presente plan y a las acciones contempladas en la estrategia, corresponden a la Gerencia y a la Oficina de Control Interno.

**ARTÍCULO 4º:** Los indicadores que la Entidad generará para garantizar procesos de transparencia y ambiente anticorrupción entre otros, son:

- Medición a los trámites y seguimiento a los mecanismos de simplificación de los mismos.
- Medición del plan anual de adquisición de bienes y servicios
- Medición a los controles establecidos tendientes al cuidado y salvaguarda de los Activos Fijos.
- Medición en cuanto a la manipulación de la información, en cuanto a los valores facturados y a los resultados de revisiones en terreno.
- Medición a la debida segregación de funciones en cuanto a los procesos de compras y contratación.
- Revisión a las estrategias para la rendición de cuentas y medición de los resultados.
- Medición a los procedimientos y actividades de atención al ciudadano y optimización de los mismos

**ARTÍCULO 5º: Aplicación del estatuto anticorrupción.** La Gerencia de la Empresas deberá realizar una capacitación o socialización para dar a conocer los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, dado a que la misma está orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción. E igualmente adelantará las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse, o dar traslado de las mismas a los entes de control.

**ARTÍCULO 6º:** En cumplimiento a lo dispuesto al respecto, tanto en la Ley 1474 de 2011, como en el Decreto 2641 de 2012, el presente Plan de Estrategias Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento, serán publicados en la página web de la Entidad.

**ARTÍCULO 8º:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CUMPLASE**



GERMÁN DARÍO VÉLEZ OCAMPO  
Gerente

Dada en Marinilla a los 25 días del mes de enero del año 2014

*¡ Hacemos Parte de Ti !*

**PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014  
LEY 1474 DE 2011 Y DECRETO 2641 DE 2012**

**GERMAN DARIO VELEZ OCAMPO**

**Gerente**

**Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marilla**

**Marinilla, 25 de enero de 2014**

*¡ Hacemos Parte de Ti !*

Calle: 30 #25 - 96, Tel: 548 71 16 - 548 28 11  
N.I.T. 811 014 470 - 1 Vigilado SSPD

## PRESENTACIÓN

La poca ética como sinónimo de corrupción en las entidades públicas incrementa la pobreza en el medio social y por ende quebranta la democracia, como evidentemente se ha visto demostrado en nuestro país a partir de tantas experiencias ya conocidas.

La herramienta "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

En acato a las normas anticorrupción establecidas por el Gobierno Colombiano y seguros de la importancia de las mismas, y con el fin de ofrecer transparencia en el actuar de nuestros funcionarios, en la empresa de servicios públicos de San José de la Marina, se insta una política integral de prevención, que recoge los distintos aportes que se han hecho al respecto desde los mismos funcionarios con el ánimo de desarrollar un plan anticorrupción eficaz.

La ESPA ESP está comprometida con la sociedad en general a impulsar y sacar adelante el programa anticorrupción promovido por el Gobierno Nacional, fomentando en nuestros servidores públicos estrategias tanto de ética, como de transparencia y buen gobierno; por lo que presentamos públicamente ante la ciudadanía del Municipio de Marinilla, un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, compuesto por cuatro componentes fundamentales debidamente adoptados e implementados, mediante la resolución 013 del 25 de enero de 2014:

1. Mapa de riesgos de Corrupción y las estrategias para mitigarlos
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de cuentas
4. Estrategias de atención al ciudadano

*¡ Hacemos Parte de Ti !*

## OBJETIVO GENERAL

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Mariposa procura definir mecanismos básicos para lograr un mejoramiento permanente en la calidad de los servicios que son prestados a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos conlleven a que los servicios sean entregados con responsabilidad, honestidad y calidad, entre otras características; mediante el establecimiento de controles e implementación de estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos tanto internos como externos.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión.
3. Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos.
4. Generar responsabilidad en las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervienen en cada actividad que desarrolla la empresa, asegurando la confiabilidad de los procesos.
5. Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias, creando confianza entre los ciudadanos.
6. Procurar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.

*¡Hacemos Parte de Ti!*

Calle: 30 #25 - 96, Tel: 548 71 16 - 548 28 11  
N.I.T. 811 014 470 - 1 Vigilado SSPD

## **LINEAS ESTRATEGICAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LAS DE ATENCION AL CIUDADANO, ESTRUCTURADAS EN LOS CUATRO COMPONENTES QUE CONTEMPLA EL DECRETO 2641 DE 2012.**

### **PRIMER COMPONENTE:**

#### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGARLOS.**

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Mariposa, aún se encuentra en el proceso de fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, en cuyo mapa de riesgos por procesos se han identificado y adicionando, los riesgos de corrupción relativos con todas las áreas y procesos de la entidad, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

Para desarrollar el componente de riesgos anticorrupción cuyo objetivo es el control y mitigación de los mismos, la Empresa trabaja sobre las siguientes metas:

**Estrategia 1. Identificación de los riesgos de corrupción.** Mediante la revisión y actualización de los riesgos institucionales y sus causas, en cada una de las áreas y/o procesos que hacen parte del eje misional, estratégico y de apoyo, revisando el mapa de riesgos vigente para generar compromiso de erradicación de los mismos por parte de los servidores públicos.

**Estrategia 2. Elaboración de una Política de Administración de los Riesgos Anticorrupción.** Valorados los riesgos de corrupción, la ESPA adoptará una política de administración y seguimiento a los mismos.

**Estrategia 3. Adopción de una declaración de compromisos éticos.** Crear una cultura de compromiso en cuanto a comportamientos éticos, mediante la sensibilización con miras al cumplimiento de los valores institucionales, y la realización de campañas en temas relacionados con anticorrupción.

**Estrategia 4. Socialización, Adopción y Aplicación del código de ética.** Dado a que para la ESPA ESP la institucionalidad y la transparencia son una prioridad; la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente, debe ser intachable tanto en el desempeño de sus funciones

como en su conducta personal. Es así que para el año 2012 se actualizó e implementó el código de ética en la Empresa, el cual contiene las normas de comportamiento, sobre las que se apoya la cultura de la ética en la entidad, tendiente a posibilitar la convivencia entre los funcionarios y con la ciudadanía en general.

**Estrategia 5. Manejar adecuadamente los programas de gestión documental y los archivos.** En procura de la transparencia por la que en la entidad se trabaja, toda la información tanto en medios magnéticos como físicos, debe permanecer bajo debido cuidado y custodia y debidamente organizada.

## SEGUNDO COMPONENTE:

### SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda las entidades públicas. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, ya que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

A mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias ilógicas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Al respecto, la ESPA ESP continuará adelantando las acciones pertinentes para simplificar y estandarizar los trámites existentes al interior de los procesos, y dando cumplimiento a las normas antitrámites hará los ajustes y las eliminaciones de aquellos que sean innecesarios, así como la eliminación de aquellos que puedan generar riesgos de corrupción, y una vez actualizados los publicará en la página web.

Para cumplir los objetivos antitrámites se desarrollarán las siguientes estrategias:

**Estrategia 1.** Identificar los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.

**Estrategia 2.** Simplificación de procedimientos internos mediante la racionalización de procedimientos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.



**Estrategia 3.** Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención a los ciudadanos que solicitan información de las dependencias de la Empresa.

**Estrategia 4.** Fomentar la solidaridad como vocación de servicio en las conductas del servidor público de la ESPA ESP. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de todos los usuarios.

**Estrategia 5.** Difundir la utilización de la Página Web [www.espamarinilla.gov.co](http://www.espamarinilla.gov.co), y del correo electrónico [pqr@espamarinilla.gov.co](mailto:pqr@espamarinilla.gov.co)

### **TERCER COMPONENTE:**

#### **RENDICION DE CUENTAS**

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y de explicaciones así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Para lo cual, para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010 ordena dar cumplimiento entre otras a las siguientes estrategias:

**Estrategia 1.** Estructurar la rendición de cuentas como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, prácticas y resultados mediante los cuales, la entidad y los servidores públicos de ésta, informen, expliquen y den a conocer los resultados de su gestión a los usuarios de los servicios públicos y a la ciudadanía en general, dando cumplimiento a la obligación de informar y al derecho de ser informado.

**Estrategia 2.** Realizar las acciones necesarias orientadas a involucrar a los ciudadanos en la rendición de cuentas.

**Estrategia 3.** Publicación y actualización permanente de Información en la página web, donde se publiquen temas relacionados con los planes, programas y presupuesto de la Empresa.

**Estrategia 4.** Garantizar que todos los procesos contractuales se publiquen oportunamente para que la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación a través de la fijación de reglas claras,

*¡ Hacemos Parte de Ti !*

accesibles y transparentes y sobre todo que se garantice la capacidad e idoneidad de los contratistas.

**Estrategia 5.** En las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por el Municipio, incluir la rendición de cuentas de la ESPA a la comunidad, en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la entidad y de la calidad de los servicios que se prestan.

#### **CUARTO COMPONENTE:**

#### **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Este proceso tiene a cargo 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 Empresa.

Para el mejoramiento de la atención al ciudadano, la ESPA ESP cuenta con una oficina de atención al usuario con un funcionario disponible encargado para recibir quejas, reclamos y sugerencias, sobre lo cual en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012, se implementarán las acciones que sean necesarias para su optimización, e igualmente se realizará la debida gestión y seguimiento a dichas peticiones, mediante la ejecución de las siguientes estrategias:

**Estrategia 1.** La oficina de control interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y presentará a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

**Estrategia 2.** La página web de la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla, cuenta con un link para peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, de fácil acceso al ciudadano, el cual será promovido por diferentes medios para la presente vigencia.

**Estrategia 3.** Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, e identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

**Estrategia 4.** Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: -derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, -descripción de

los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, -tiempos de entrega de cada trámite o servicio, requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, -horarios y puntos de atención, -dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

**Estrategia 5.** Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, desarrollando competencias y habilidades para dicho servicio en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización, al igual que generando incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

**Estrategia 6.** Se implementará un buzón de sugerencias en la sede principal de la ESPA, con el fin de facilitarle a los usuarios formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos de ser el caso.

**Estrategia 7.** La gestión, trámite y control de las sugerencias, quejas y reclamos, se realizarán de acuerdo al procedimiento establecido en los estándares para ello en el Decreto 2641 de 2012, dando respuesta a los mismos en el tiempo reglamentario para responder los Derechos de Petición, mediante la adopción y puesta en marcha de un debido seguimiento a cada sugerencia, queja o reclamo.



GERMÁN DARÍO VÉLEZ OCAMPO

Gerente

### Cuadro de Mando, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA Ò META	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO (%)
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Identificación de los riesgos de corrupción	Calidad y responsables de todos los procesos	
	Elaboración de una Política de Administración de los Riesgos Anticorrupción.	Responsables de todos los procesos	
	Adopción de una declaración de compromisos éticos	Gerencia	
	Socialización, Adopción y Aplicación del código de ética	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera	
	Manejar adecuadamente los programas de gestión documental y los archivos.	Coordinación Administrativa Financiera	
SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Identificar los trámites y evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.	Coordinación Administrativa Financiera	
	Simplificación de procedimientos internos	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera	
	Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el ciudadano	Gerencia y comunicaciones	
	Fomentar la solidaridad como vocación de servicio con los ciudadanos, en las conductas de los funcionarios	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera	
	Difundir la utilización de la Página Web <a href="http://www.espamarinilla.gov.co">www.espamarinilla.gov.co</a> , y del correo electrónico <a href="mailto:pqr@espamarinilla.gov.co">pqr@espamarinilla.gov.co</a>	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	
RENDICIÓN DE CUENTAS	Estructurar la rendición de cuentas, dando cumplimiento a la obligación de informar y al derecho de ser informado.	Gerencia	
	Realizar las acciones necesarias orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones	Gerencia y Comunicaciones	
	Publicación y actualización en la página WEB de temas relacionados con los planes, programas y presupuesto de la Empresa.	Gerencia y Comunicaciones	
	Garantizar que todos los procesos de	Gerencia y	

*¡ Hacemos Parte de Ti !*

	contratación se publiquen oportuna-mente, para que la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los mismos.	Comunicaciones	
	Incluir la rendición de cuentas de la ESPA En las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por el Municipio.	Gerencia Comunicaciones	
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Promover el procedimiento de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la página web	Comunicaciones	
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre sus derechos como usuarios.	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	
	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.	----- y Comunicaciones	
	Implementación de un buzón de sugerencias en la sede principal de la ESPA.	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	
	La gestión, trámite y control de las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, se hará conforme al Decreto 2641 de 2012.	-----	