

## RESOLUCIÓN No.012 ENERO 26 DE 2017

### “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 2017”

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, Acuerdo 003 de Septiembre 05 de 2011 de la Junta Directiva, cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y

#### CONSIDERANDO:

A. 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 ... "

B. 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.

C. 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 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.

D. 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 señaló como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento actualizado en el año 2015 "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2", e igualmente los estándares allí definidos.

E. Que en el mes de enero del 2016, el Departamento administrativo de la función pública expidió el Decreto 124 del 26 de enero del 2016, el cual modifica Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

F. 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.

G. Que el artículo 81 del Estatuto Anticorrupción, dispone que el incumplimiento en la implementación de las políticas institucionales y pedagógicas contenidas en el capítulo sexto, -en el que se encuentra desarrollado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" se considera falta disciplinaria grave.

H. 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 2017.

H. En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

**ARTÍCULO 1º:** Establecer y adoptar en la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, que se anexa, y del cual hacen parte las estrategias que conllevarán a la ejecución de los siguientes Seis (6) 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
5. Mecanismo para promover la transparencia y el acceso a la Información.
6. Iniciativas Adicionales

**ARTÍCULO 2º:** La dirección y coordinación de dicho plan anticorrupción y de atención al ciudadano corresponde de acuerdo a las normas aplicables vigentes, 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:** El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de la Adopción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, estarán a cargo de la oficina de Control Interno, quien deberá publicar en la página web de la Empresa, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (Art. 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016).

**ARTÍCULO 4º:** Los indicadores que la Entidad generará en el 2017, 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 Empresa continuará con la socialización a sus servidores públicos de los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, enfatizando en 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 artículo 2.1.4.8 del Decreto 124 de 2016, el presente Plan de Estrategias Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la Entidad a más tardar el 31 de enero de 2017, y sus correspondientes seguimientos por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, serán igualmente publicados con la periodicidad que los mismos deban ser generados (Cuatrimestral), estos serán publicados en el siguiente Link:

<http://espamarinilla.gov.co/sgc/nuestro-control-interno/category/56-plan-anticorrupcion>.

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

**COMUNÍQUESE Y CUMPLASE**



**JULIAN MAURICIO MONTOYA HURTADO**

**Gerente**

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

LEY 1474 DE 2011 Y DECRETO 124 de 2016

**JULIAN MAURICIO MONTOYA HURTADO**  
Gerente

Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla

**JOSE JULIAN DUQUE GIRALDO**

Asesor De Control Interno.

Marinilla, 26 de enero de 2017

## PRESENTACIÓN:

Desde la entrada en vigencia del Decreto 124 de 2016 y Decreto 2482 de 2012 que complementan y adicionan la ley 1474 del 2011, además el decreto 124 del 26 de Enero del 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla ESP como entidad estatal del orden territorial descentralizado, ha venido dando cumplimiento a la elaboración, adopción, publicación y seguimiento oportunos, de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para las diferentes vigencias, estableciendo con ello acciones que contribuyen a una gestión transparente, tales como la racionalización de los tramites y emisión de información clara, oportuna y actualizada.

Igualmente es de anotar que la debida socialización del mismo hacia los servidores públicos de la Entidad, ha hecho que dicho plan se convierta en una herramienta de control preventivo, contribuyendo con el mejoramiento de la atención y la información a nuestros usuarios, además de optimizar la labor de los funcionarios.

La metodología de la herramienta "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2*", incluye Seis ejes o componentes autónomos e independientes que contienen parámetros y soporte normativo propio.

## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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.

Uno de los componentes es el **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Otro eje anticorrupción es Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos en el marco de Decreto Ley 019 del 10 de enero de 2012 (Decreto anti trámites), y el Decreto 1450 de 2012 por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012, ya que entre menos trámites haya, menor será el campo de acción de los corruptos. Este plan inició con la expedición del **decreto-ley Anti-trámites**.

**La rendición de cuentas** es otro de los componentes esenciales de la política anticorrupción, porque permite visibilizar avances, fallas, gestión y logros de cualquier entidad. Esta debe ser permanente, reglamentada y no ocasional.

El Cuarto eje de la construcción de la política anticorrupción es el paquete de **mecanismos de atención al ciudadano**, como las oficinas de peticiones, quejas y reclamos de cada entidad. Esto garantiza la atención oportuna y óptima de las necesidades ciudadanas, además de abrir la puerta para mejorar la gestión de cada servidor público.

El Quinto Eje **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**, Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Y El ultimo **Iniciativas Adicionales**: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

### COMPROMISO DE LA ESPA:

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, es un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la presente vigencia, compuesto por Seis componentes fundamentales debidamente adoptados e implementados, mediante la resolución No. 012 del 26 de enero de 2017:

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
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales:

### OBJETIVO GENERAL:

En cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y Decreto 124 del 2016 la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla define los 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, todos estos principios esenciales de la administración pública.



## 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 y evitarlos.
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.
7. Garantizar el acceso a la información de la comunidad interesada en la misma de una manera oportuna y eficaz.
8. Crear la cultura de ética y adoptar compromisos por parte de los funcionarios de la entidad.
9. Facilitar la realización de trámites con la entidad.

## LINEAS ESTRATEGICAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LAS DE ATENCION AL CIUDADANO, ESTRUCTURADAS EN LOS SEIS EJES QUE ESTABLECE EL DECRETO 124 DE 2016.

### PRIMER COMPONENTE:

#### **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

Este componente se establece como la posibilidad de evitar 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.

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla, 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 continuará trabajando sobre las siguientes metas:

#### **Estrategia 1. Continuar con la 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. Continuar con la socialización de la Política de Administración de los Riesgos Anticorrupción.**

La ESPA adoptará y dará a conocer a los servidores públicos de la misma, la política de administración de los riesgos, y seguimiento a los mismos.

#### **Estrategia 3. Continuar con la socialización de la declaración de compromisos éticos.**

Continuar con la implementación de 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 anticorrupción con los funcionarios y servidores de la entidad.

**Estrategia 4. Revisar y Actualizar el Mapa de Riesgos Anticorrupción.** Dado a que el mapa de riesgos de corrupción existente en la ESPA se elaboró para el año 2013, fue revisado en el 2016, el mismo será revisado durante la presente vigencia con miras a que el mismo sea analizado y comparado con las dinámicas actuales de la entidad. Se elaborará como mínimo un riesgo por cada uno de los procesos de la entidad,

**Estrategia 5. Socialización y Divulgación Permanente del Código de Ética.** En 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, la misma fue socializada con todos los funcionarios en el año 2016, pero se debe continuar con la socialización a los nuevos funcionarios.

**Estrategia 6. Continuar con la Mejora en el manejo de 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 organizado, haciendo uso de la reglamentación en la materia, aunque en el año 2016, se modificó tanto la reglamentación como la forma de tenencia y custodia de la información, mejorando notablemente el proceso, se deben continuar con la implementación de acciones que mejoren estos programas.

## **SEGUNDO COMPONENTE:**

### **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, 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. Continuar con la Implementación de la Política Pública de Racionalización de Trámites.** La ESPA acogió la política de racionalización de trámites formulada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, organismo encargado de la construcción de la misma para el Estado Colombiano, por mandato del artículo 38 de la Ley Antitrámites (Decreto Ley 19 de 2012).

**Estrategia 2. Continuar con la identificación de los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos** con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.

**Estrategia 3. Continuar con la 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, y una vez actualizados los publicará en la página web.

**Estrategia 4. Continuar con el Mejoramiento de los procesos internos de comunicación** con el fin de hacer más eficiente la atención a los ciudadanos que solicitan información Interna emitida desde las diferentes dependencias de la Empresa.

**Estrategia 5. Continuar con el Fomento de 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 6. Continuar con la difusión de la utilización** de la Página Web <http://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.

El 23 de Enero del 2017, La Declaración por un Estado Abierto fue concertada con los miembros de la sociedad civil de la Alianza para el Gobierno Abierto, Gracias a esa declaración, las entidades, incluyendo los órganos electorales y de control en el nivel nacional, deben orientar su trabajo y funcionamiento en los pilares de transparencia y rendición de cuentas para prevenir la corrupción y garantizar los derechos.

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 en la Página WEB, Gestión Transparente y SECOP**, 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, accesibles y

transparentes y sobre todo que se garantice la capacidad e idoneidad de los contratistas, ceñido siempre a los lineamientos del manual interno de contratación.

**Estrategia 5. Participar en las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por el Municipio,** incluyendo la rendición de cuentas de la ESPA a la comunidad en dicha audiencia, 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, está habilitado el correo electrónico [pqr@espamarinilla.gov.co](mailto:pqr@espamarinilla.gov.co), está habilitado también el Chat en línea en la página web de la entidad <http://espamarinilla.gov.co/>, sobre lo cual en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, al Decreto 2641 de 2012 y Decreto 124 de 2016, 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. Continuar con la vigilancia a la Atención al Público** La oficina Asesora 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, dicho informe será publicado también en la página web de la entidad.

**Estrategia 2. Continuar con la promoción del procedimiento de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la página web** 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. Hacer seguimiento al buzón de sugerencias ubicado 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 124 de 2016, 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.

#### QUINTO COMPONENTE:

#### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Para garantizar dicho acceso a la información La Empresa de Servicios Públicos de San José de La Marinilla, tiene implementada una cultura de publicación en la página Web de la Entidad, la cual es operada directamente por el área de comunicaciones de la Entidad, además de la cultura de publicación de los procesos de contratación en las páginas establecidas para tal fin como lo son el SECOP, Gestión Transparente y la misma página de la entidad, además de continuar con la publicación de información en medios escritos como lo son Volantes, Cartelera Institucional, entre otros. Mediante la ejecución de las siguientes estrategias:

**Estrategia 1. Transparencia Activa:** El área de Comunicaciones garantizará la disponibilidad de información a través de medios Físicos y Electrónicos, que cuando mínimo deben tener información cerca de la entidad como lo es: Estructura, Procedimientos, Servicios, Funcionamiento, divulgar datos abiertos, Procesos de Contratación Pública y las Estrategias de Gobierno en Línea.

**Estrategia 2. Transparencia Pasiva** La Oficina de PQRS recibirá la solicitud de acceso a la información correspondiente y le dará trámite al área encargada o responsable, aplicando el principio de Gratuidad, ya que solo se cobrará el valor de la reproducción y verificando los estándares de contenido y oportunidad

**Estrategia 3. Instrumentos de Gestión de la Comunicación** El área de archivo se encargará de llevar el inventario de activos de información, el área de comunicaciones realizará el esquema de publicación de información y el área administrativa en conjunto con el área de archivo realizará el índice de información Clasificada y Reservada.



**Estrategia 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad** El área de comunicaciones divulgará la información de tal manera que sea Comprensible, de Fácil Acceso físico y en diferentes idiomas o lenguas si se determina su necesidad y pertinencia

**Estrategia 5. Monitoreo** El área de PQRS elaborará un informe semestral en el cual se incluya los siguientes indicadores con respecto al acceso a información como es Número de solicitudes, a cuáles se les dio respuesta, el tiempo de respuesta y a cuáles se negó el acceso.

#### SEXTO COMPONENTE:

**INICIATIVAS ADICIONALES:** Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

**Estrategia 1. Continuar con la Socialización Código de Ética:** Cada uno de los directores de área debe continuar con la difusión y promoción de Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos, de tal manera que se cree dicha cultura al interior de la entidad y sea aceptada por cada uno de los servidores públicos.

**JULIAN MAURICIO MONTOYA HURTADO.**

Gerente

**Cuadro de Mando, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017**

COMPONENTE	ESTRATEGIA Ò META	RESPONSABLE	1ER SEGUIMIENTO	
			CUMPLIMIENTO (%)	ACTIVIDADES REALIZADAS
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Continuar con la Identificación de los riesgos de corrupción	Calidad y responsables de todos los procesos		
	Continuar con la socialización de la Política de Administración de los Riesgos Anticorrupción.	Responsables de todos los procesos		
	Continuar con la socialización de la declaración de compromisos éticos	Gerencia		

	Revisar y Actualizar el Mapa de Riesgos Anticorrupción	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera		
	Socialización y Divulgación Permanente del Código de Ética	Coordinación Administrativa Financiera		
	Continuar con la Mejora en el manejo de los programas de gestión documental y los archivos	Coordinación Administrativa Financiera		

SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Continuar con la Implementación de la Política Pública de Racionalización de Trámites	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera		
	Continuar con la identificación de los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos	Coordinación Administrativa Financiera		
	Continuar Simplificación de procedimientos internos	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera		

	Continuar con el Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el ciudadano	Gerencia y comunicacion es		
--	---	----------------------------	--	--

	Continuar con el fomento de la solidaridad como vocación de servicio.	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera		
--	---	---	--	--

	<p>Continuar con la difusión de la utilización de la Página Web <a href="http://espamarinilla.gov.co/">http://espamarinilla.gov.co/</a>, y del correo electrónico <a href="mailto:pqr@espamarinilla.gov.co">pqr@espamarinilla.gov.co</a></p>	<p>Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones</p>		
<p>RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p>Estructurar la rendición de cuentas, dando cumplimiento a la obligación de informar y al derecho de ser informado.</p>	<p>Gerencia</p>		

	Realizar las acciones necesarias orientadas a involucrar a los ciudadanos en la rendición de Cuentas.	Gerencia y Comunicaciones		
	Publicación y actualización permanente en la página Web	Gerencia y Comunicaciones		



	Garantizar que todos los procesos contractuales se publiquen oportunamente en la Página WEB, Gestión Transparente y SECOP	Gerencia, Comunicaciones y archivo		
	Participar en las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por el Municipio	Gerencia y Comunicaciones		
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Continuar con la vigilancia a la Atención al Público	Gerencia y Control Interno		

	Continuar con la promoción del procedimiento de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la página web	Comunicaciones y PQRS		
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Coordinación Administrativa Financiera, Comunicaciones, Calidad y Comunicaciones		
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre sus derechos como usuarios.	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones		

	<p>Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.</p>	<p>Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones</p>		
	<p>Hacer Seguimiento al buzón de sugerencias ubicado en la sede principal de la ESPA.</p>	<p>Coordinación Administrativa Financiera y PQRS</p>		
	<p>La gestión, trámite y control de las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, se hará conforme al Decreto 124 de 2016.</p>	<p>Coordinación Administrativa Financiera y PQRS</p>		

<p>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</p>	<p>Transparencia Activa: El área de Comunicaciones garantizará la disponibilidad de información a través de medios Físicos y Electrónicos</p>	<p>Comunicaciones</p>		
---	---	-----------------------	--	--

	<p>Transparencia Pasiva La Oficina de PQRS recibirá la solicitud de acceso a la información correspondiente</p>	Oficina PQRS		
--	---	--------------	--	--

	<p>Instrumentos de Gestión de la Comunicación El área de archivo e encargara de llevar el inventario de activos de información, el área de comunicaciones realizara el esquema de publicación de información y el área administrativa en conjunto con el área de archivo realizara el índice de información Clasificada y Reservada.</p>	<p>Archivo, Comunicacion es y Coordinación Administrativa.</p>		
--	--	--	--	--

	<p>Criterio Diferencial de Accesibilidad El área de comunicaciones divulgará las información de tal manera que sea Comprensible, de Fácil Acceso físico y en diferentes idiomas o lenguas si se determina su necesidad y pertinencia</p>	<p>Comunicaciones</p>		
	<p>Monitoreo El área de PQRS elaborara un informe semestral</p>	<p>PQRS</p>		
<p>INICIATIVAS ADICIONALES</p>	<p>Continuar con la Socialización Código de Ética</p>	<p>Directores de Área</p>		