EMPRESA MUNICPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ARAUCA EMSERPA E.I.C.E E.S.P

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2015

DESCRIPCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO												DESCRIPCIÓN DEL LOGRO
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS PARA PREVENIR LOS RIESGOS																
1. 1 Identificación de Riesgos																
Acción	Realizar mesas de trabajo para actualizar y consolidar el mapa de riesgo de corrupción teniendo en cuenta el análisis, valoración y cumplimiento de los planes de tratamiento reportado por los responsables del proceso.	Acta de Reunión	Jefe Oficina Asesora de Planeación Lideres de Procesos													**Evidencia:** Durante los meses de noviembre y diciembre se realizó el acompañamiento con los diferentes lideres de procesos para determinar la actualización de los riesgos.
Acción	Adoptar las medidas de control para evitar el riesgo; realizar la autoevaluación del plan de tratamiento de los riesgos.	Acta de Reunion	Jefe Oficina Asesora de Planeación Lideres de Procesos													**Evidencia:** Se llevaron a cabo reuniones con cada proceso para realizar la autoevalución de los riesgos y asi hacer los respectivos ajustes.
1.2 Medidas de Prevención																
Acción	Definir y adoptar el procedimiento para el debido proceso en caso presentarse acciones o comportamiento de corrupción.	Proceso Documentado	Jefe Oficina Asesora Juridica													**Evidencia:** El documento se realizó por la Oficina Asesora Juridica donde se puede observar el procedimiento en caso de presentarse hechos de corrupción y las areas que interactuan.
Acción	Analizar los hallazgos de los informes de auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno y determinar si hay riesgo o no de corrupción, generando las medidas preventivas.	Acta de Reunion de socialización de hallazgos.	Gerente Jefe Oficina Asesora Juridica Jefe Oficina Asesora de Control Interno Jefe Oficina Asesora de Planeación													**Evidencia:** Se llevo a cabo reunión para el analisis de los hallazgos de auditoria de contratación para determinar la probabilidad de riesgos de corrupción en la empresa. se evidencia en el informe final de auditoria da la contratación año 2015.
1.3 Mecanismos para Fomentar la Cultura de Legalidad																
Acción	Conformar e implementar el comité de Ética al interior de la empresa	Acto Administrativo de conformación	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación													**Evidencia:** Se conformó el comité de Etica de la empresa mediante resolución N. 102-1 de 2015 Código de Buen Gobierno.

DESCRIPCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO												DESCRIPCIÓN DEL LOGRO
Acción	Revisar y evaluar la resolución 0148 de 2007 mediante la cual se Adopta el Código de Ética para EMSERPA	Codigo de Etica Actualizado	Comité de Etica													**Evidencia:** Se realizó la actualización del Codigo de Etica de la empresa mediante resolución N. 103-1 de 2015.
Acción	Divulgar y socializar el Código de ética de EMSERPA, a través de los medios existentes.	Codigo de Etica Socializado en pagina web, correos institucionales y en inducción y reinducción	Comité de Etica Coordinador de Personal													**Evidencia:** Se realizó la socialización del codigo de etica actualizado año 2015 el cual fue enviado a los correos institucionales de todos los trabajadores de la empresa.
Acción	Formular y divulgar el programa de incentivos labor (Para trabajadores oficiales y de Libre Nombramiento y Remoción)	Programa de incentivos laborales y su divulgacion en medios a todo el personal	Director Administrativo y Financiero Coordinador de Personal													**Evidencia:** Se realizó el Programa de Incentivos Laborales, se encuentra en algunos ajustes de acuerdo a la convención colectiva de la empresa.
2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES																
Acción	Revisar y evaluar los actuales trámites y servicios que presta la entidad, formulando mejoras en su componente procedimental para acceder a los mismos.	Documento de las conclusiones de la evaluación	Director Comercial													**Evidencia:** Se realizó diagnóstico de los trámites que existen y se identificaron las mejoras.
Acción	Consolidar y Registrar en el aplicativo de Gobierno en línea los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.	Registro SUIT de los tramites y servicios	Director Comercial Jefe de Información y Tecnología Jefe Oficina Asesora de Planeación													**Evidencia:** Se verificó el cargue de todos los trámites en la plataforma, se encuentran todos los tramites efectivamente registrados en el aplicativo.
Acción	Verificar en el aplicativo de Gobierno en línea los trámites y servicios publicados por la entidad.	Registro SUIT de los tramites y servicios	Jefe Oficina Asesora de Planeación													**Evidencia:** Se verificó el cargue de todos los trámites en la plataforma www.suit.gov.co, El cargue esta en el 100% completado.
3. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO																
Acción	Revisar y ajustar el portafolio de servicios que presta EMSERPA E.I.C.E E.S.P	Documento de las conclusiones de la evaluación	Director Comercial													**Evidencia:** Se evaluo los servicios que EMSERPA ha venido prestando, y se concreto en añadir el de "Análisis fisico quimicos y bacteriologicos del agua"

DESCRIPCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO												DESCRIPCIÓN DEL LOGRO
Acción	Realizar dos veces al año la evaluación de satisfacción de los usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado	Informe de Resultados de las encuentas	Director Comercial Coordinadora de Atención al Cliente y Comunidades													**Evidencia:** Se realizó la encuensta de satisfacción del cliente con corte al mes de Agosto y corte a Diciembre 2015, tomando una muestra de 1.500 usuarios aproximadamente en cada aplicación. Informe de tabulacion de resultados de encuesta Agosto y Diciembre.
Acción	Formular e implementar mecanismos para crear una cultura de pago en la facturación	Campañas realizdas	Director Comercial Coordinadora de Atención al Cliente y Comunidades													**Evidencia:** Los mecanismos implementados para crear cultura de pago fue el aprovechamiento de las campañas extramurales, entregando publicidad acerca de la cultura de pago y las consecuencias de no pagar los servicios públicos.
Acción	Implementar estrategias para atender a los usuarios con discapacidad.	Una estrategia diseñada e implementada	Director Administrativo y Financiero Director Comercial Coordinadora de Atención al Cliente y Comunidades													**Evidencia:** Esta acción no se cumplió en su totalidad, debido a que se viene atendiendo estos usuarios sin necesidad de que se desplacen hasta el tercer piso, sin embargo no hay una estrategia establecida y/o documentada.
Acción	Formular el programa de responsabilidad Social Empresarial	Documento Programa de Responsabilidad Social Empresarial	Director Comercial													**Evidencia:** Se formuló el programa de Responsabilidad Social Empresarial en el mes de agosto, y se encuentra en la oficina de la Dirección Comercial para dar aplicabilidad en el año 2016, debido a que fue aprobado en diciembre de 2015.
Acción	Realizar Seis (06) Jornadas extramurales que permitan acercar la empresa a la comunidad.	Informe de resultados de las jornadas	Director Comercial													**Evidencia:** Se llevaron a cabo 8 jornadas extramurales asi: 2 Barrio Paraiso, en el barrio brisas del llano 2; 2 en el barrio Fundadores y 1 en el Barrio horcon; Mata de Venao 1; 1 en el barrio chorreras y 1 en el barrio olimpico durante los meses de Marzo y Agosto 2015.
4. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTA																

DESCRIPCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO												DESCRIPCIÓN DEL LOGRO
Acción	Diseñar y enviar a los usuarios plegables de buenas prácticas del uso del sistema de acueducto y alcantarillado, a través de la entrega de facturas.	Plegables de buenas parcticas de uso del agua y sistema de Alcantarillado	Director Comercial													**Evidencia:** Se entregaron plegables en todas las campañas extramurales que se realizaron en los barrios, de igual forma se entregan en las ventanillas de atención al cliente y algunas se entregan con la facturación.
Acción	Mantener actualizado en la página web de la entidad la siguiente información: Informe de Gestión, Estados Financieros, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan Estratégico, Plan de Acción , Plan de Adquisiciones, Presupuesto de ingresos y gastos y seguimiento a los mismo, así como demás documentos de interés.	Documentos publicados en pagina web	Jefe de Información y Tecnología Lideres de Procesos													**Evidencia:** en la pagina web, se encuentran: La planeación estrategica, carta de trato digno, información financiera, plan de acción, Plan anticorrupción, plan de adquisiciones, presupuesto de la vigencia, codigo de etica y buen gobierno, informes pormenorizados de Control Interno, seguimientos al plan anticorrupción y al plan de acción entre otros.
Acción	Emitir y realizar la publicación de las tarifas aplicadas para el año 2015 de los servicios Acueducto y Alcantarillado en un medio de comunicación impreso reconocido en la región.	Periodico impreso con la publicación	Director Comercial													**Evidencia:** Se publicarón las tarifas del primer semestre de 2015 en el diario LA REPUBLICA el dia 29 de marzo de 2015. Se publicarón las tarifas del segundo semestre de 2015 en el diario EL MIRADOR el dia 15 de Julio de 2015.
Acción	Socializar a los usuarios los ejemplares del contrato de condiciones uniformes del servicio de Acueducto y Alcantarillado	Contrato formulado, socializado en campañas extramurales y publicado en pagina web.	Director Comercial													**Evidencia:** Se actualizó y se aprobo el contrato de Condiciones Uniformes por la Comision de Regulación de Agua potable y Saneamiento Basico CRA. Se imprimieron 5000 ejemplares del contrato y estos se han vendio enntregando en las ventanillas de Atención al Cliente y Comunidades.

DESCRIPCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO											DESCRIPCIÓN DEL LOGRO
Acción	Participar en la rendición de cuentas del Municipio de Arauca	Informe de Rendición de cuentas en conjunto con el Municipio de Arauca	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación												**Evidencia:** EMSERPA, participo en la rendición de cuentas del Alcalde enviando toda la información pertinente a los convenios interadministrativos que se firmaron con la Alcaldia. Sin embargo la empresa realizó un evento el dia 29 de abril denominado "Rendición de Cuentas a todos los Empleados de la Empresa" en el auditorio Trino Torres.

Control y Seguimiento

_____

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

CARLOS ORLANDO COIRAN ARANA