

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2015**

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





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA PREVENIR LOS RIESGOS.....	4
1.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
1.2 MEDIDAS DE PREVENCIÓN.....	6
1.3 MECANISMOS PARA FOMENTAR LA CULTURA DE LA LEGALIDAD.....	7
2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.....	8
3. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
4. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



EMSERPA E.I.C.E., E.S.P

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015 EMSERPA E.I.C.E E.S.P

INTRODUCCIÓN

La Empresa Municipal de Servicios Públicos de Arauca, desde su nuevo alcance misional se encuentra comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los araucanos y el respeto al medio ambiente a través de la prestación del servicio con calidad, transparencia, inclusión y equidad.

Expresados nuestros retos, en los ejes del Plan de Desarrollo Municipal 2012- 2015 “Arauca con Agua Potable y Saneamiento Básico”, y Arauca una ciudad que defiende y fortalece lo público, nos exigen obrar en consecuencia.

En el presente documento se describe la Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que la organización implementará durante el 2015, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 2641 de 2012.

OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer a los grupos de interés la estrategia a desarrollar e implementar del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano a través del control preventivo, proactivo y participativo de la gestión de la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Crear un escenario institucional óptimo y adecuado en el cual se puedan adoptar estrategias claras, objetivas y concretas en el marco de la lucha contra la corrupción orientando la gestión hacia la eficiencia, transparencia y rectitud.
2. Mejorar los niveles de atención al ciudadano y percepción en la ciudadanía.
3. Construir un liderazgo que exprese la voluntad de lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la ética.
4. Promover la activa participación de todos los funcionarios de EMSERPA E.I.C.E E.S.P en la lucha contra la corrupción.
5. Promover en la ciudadanía los procesos de rendición de cuenta.



1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA PREVENIR LOS RIESGOS

El objetivo de este componente es elaborar el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, así como realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

El punto de partida son los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública; sin embargo se desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable, siempre será de único impacto y requiere de un tratamiento especial.

¿QUE ES RIESGO DE CORRUPCION?



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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



EMSERPA E.I.C.E., E.S.P

1.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Empresa en el marco del Sistema Integrado de Gestión, agregó una nueva clasificación del riesgo a la metodología de Administración del riesgo que tiene implementada y logró durante la vigencia 2013, determinar la existencia de riesgos de corrupción en el proceso de Gestión Contractual y en el de Evaluación, Control y Mejoramiento, los controles de estos riesgos son preventivos y la administración del riesgo busca la reducción del mismo.

El Mapa de Riesgos de Corrupción está dirigido a prevenir su ocurrencia, controlarlos y evitarlos y sus acciones atenderán a los siguientes criterios:

- ⇒ Dirigidos a controlar la causa de corrupción encontrada.
- ⇒ No generen nuevos riesgos de corrupción.
- ⇒ Viables y oportunas.
- ⇒ Contrarresten varias de las causas que generan el riesgo de corrupción.
- ⇒ Involucren actividades de vigilancia y control por parte de la ciudadanía.
- ⇒ Señalen plazos razonables para la implementación de las estrategias.

El Plan de Acción para llevar a cabo la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano en el componente de mapa de riesgos de corrupción es el siguiente:

Plan de Acción

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
	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.	Marzo	Jefe oficina de Planeación y Lideres de Procesos
Riesgos de Corrupción	Adoptar las medidas de control para evitar el riesgo; realizar la autoevaluación del plan de tratamiento y reportar a las instancias competentes la materialización del riesgo de corrupción.	Marzo	Gerente, Asesores, Directores y Jefes de Oficina

El monitoreo sobre las causas de los riesgos de corrupción identificados será permanente y el seguimiento a los Mapas de riesgos se realizará por lo menos tres (3) veces al año, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



EMSERPA E.I.C.E., E.S.P

1.2 MEDIDAS DE PREVENCIÓN

La Empresa Municipal de Servicios Públicos de Arauca EMSERPA E.I.C.E E.S.P, cuenta con una Oficina de Control Interno Disciplinario, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de esta Entidad, mediante la recepción de quejas formuladas por los ciudadanos e informes provenientes de los servidores públicos, por conductas realizadas por los funcionarios de la Empresa que vulneren el Régimen Disciplinario o realicen conductas de corrupción. En virtud de la promulgación del Código Disciplinario Único, la Oficina de Control Interno Disciplinario al Interior de la Empresa, realiza acciones preventivas en la divulgación de las normas que rigen la acción pública para garantizar la efectividad de los principios y fines previstos en la Constitución y la Ley.

Plan de Acción

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Campañas de prevención y lucha contra la corrupción.	Generar políticas o lineamientos derivadas de la revisión del informe de los casos tratados en Control Interno disciplinario de EMSERPA, con el fin de evitar la ocurrencia.	Cada vez que se identifique caso	Coordinador de Control Interno Disciplinario
	Definir y adoptar el procedimiento para el debido proceso en caso presentarse acciones o comportamiento de corrupción.	Abril	Coordinador de Control Interno Disciplinario
	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.	Abril Agosto Diciembre	Coordinador de Control Interno Disciplinario

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



EMSERPA E.I.C.E., E.S.P

1.3 MECANISMOS PARA FOMENTAR LA CULTURA DE LA LEGALIDAD

Comité de Ética: La Empresa conformará el Comité de Ética que se constituirá en la instancia organizacional encargada de promover y liderar la gestión ética en EMSERPA E.I.C.E.ESP. Este órgano estará conformado por miembros del nivel directivo quienes son responsables de definir los objetivos generales, los planes, programas y proyectos que fortalezcan los principios y valores de la organización y fomentar la transparencia y probidad en todos los servidores públicos de la organización.

Código de Ética: EMSERPA E.I.C.E E.S.P cuenta con un Código de Ética aprobado por el gerente mediante la Resolución 0148 del año 2007. Este documento referencia las conductas y actuaciones que la Empresa promueve en sus servidores públicos a partir de los valores corporativos enunciados por EMSERPA y que son insumo esencial para el fortalecimiento institucional y el mejoramiento continuo, basados en la transparencia, confianza y consistencia de los procesos desarrollados.

Plan de Acción

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Mecanismos de Lucha contra la Corrupción	Conformar e implementar el comité de Ética al interior de la empresa	Abril	Gerencia Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Revisar y evaluar la resolución 0148 de 2007 mediante la cual se Adopta el Código de Ética para EMSERPA	Abril	Comité de Ética
	Divulgar y socializar el Código de ética de EMSERPA, a través de los medios existentes.	Abril Agosto Noviembre	Comité de Ética
	Formular y divulgar el programa de incentivos labor (Para trabajadores oficiales y de Libre Nombramiento y Remoción)	Abril	Director Administrativo y Financiero Coordinador de Personal



2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

Actualmente, la Empresa tiene documentado los trámites y servicios orientados al usuario, indicando el procedimiento y requisitos para acceder a los mismos.

Este documento se puede consultar en la página web de la empresa www.emserpa.gov.co link servicios/Trámites y servicios.

Actualmente se encuentran publicados trece trámites denominados de la siguiente manera:

- ⇒ Solicitud cambio e instalación del medidor
- ⇒ Solicitud de recolección de escombros
- ⇒ Solicitud de desocupación de pozo séptico
- ⇒ Solicitud destaponamiento domiciliaria interna y acometida de alcantarillado
- ⇒ Solicitud de legalización del servicio de acueducto y/o alcantarillado
- ⇒ Solicitud de servicio de acueducto y/o alcantarillado
- ⇒ Certificación de paz y salvo
- ⇒ Acuerdo de pago
- ⇒ Cancelación e inactivación de matrícula
- ⇒ Cambio clase de uso inmueble
- ⇒ Actualización de dirección
- ⇒ Cambio de estrato
- ⇒ Cambio de nombre de suscriptor.

La guía de trámites especifica el propósito del trámite, el área encargada, hacia quien está dirigido, requisitos, documentación y los pasos a seguir.

La Empresa Municipal de Servicios Públicos de Arauca, viene trabajando en las mejoras necesarias para la atención al ciudadano, a través de:

- ⇒ Realización de jornadas extramurales en las diferentes comunas de la ciudad de Arauca, acercando la empresa a la comunidad dando a conocer la gestión adelantada por la empresa y servicios ofrecidos
- ⇒ Mejorar las condiciones de infraestructura para atención prioritaria a usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado con discapacidad.

Código: SGR-001

Versión: 02

Fecha de Actualización: 29/01/2015

Página 9 de 14

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



EMSERPA E.I.C.E., E.S.P

Plan de Acción

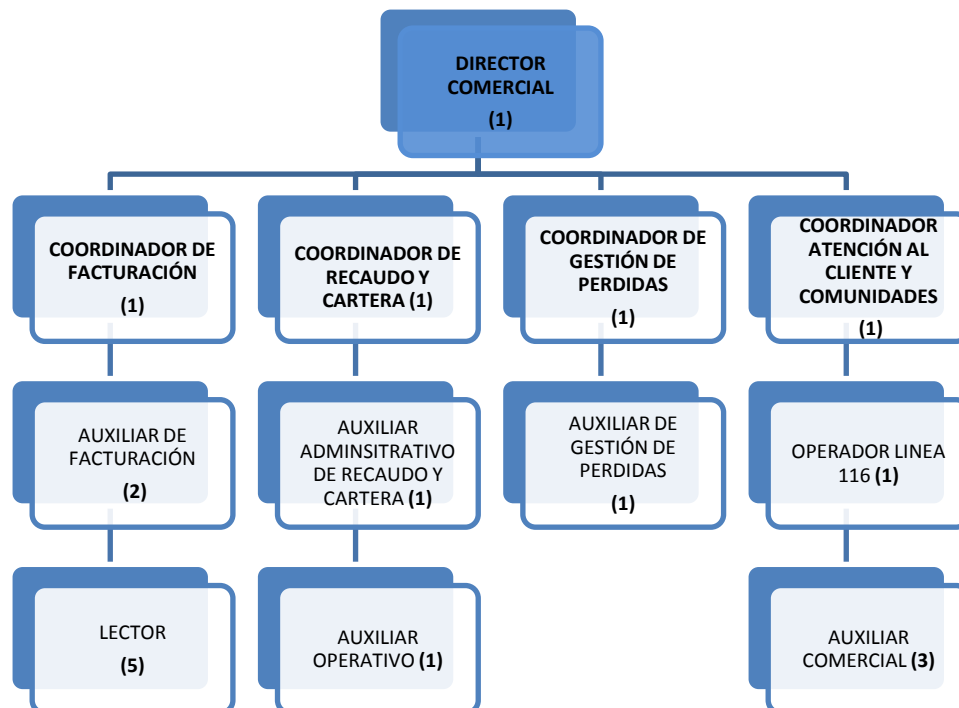
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Antitrámites	Revisar y evaluar los actuales trámites y servicios que presta la entidad, formulando mejoras en su componente procedimental para acceder a los mismos.	Abril	Director Comercial
	Consolidar y Registrar en el aplicativo de Gobierno en línea los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.	Abril	Director Comercial y Jefe de Tecnología
	Verificar en el aplicativo de Gobierno en línea los trámites y servicios publicados por la entidad.	Abril	Jefe Oficina Asesora de Planeación



3. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa ha fortalecido la atención de sus usuarios a través de recurso humano competente con vocación al servicio, mediante procesos, procedimientos y tecnología apropiada, implementado un Software comercial denominado SIE-WEB (Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de datos), el cual tiene integrados módulos de cartera, facturación, Pqrs y perdidas, permitiendo la administración y control de la Gestión Comercial y seguimiento a las acciones y peticiones de los suscriptores.

El proceso de gestión comercial cuenta con la siguiente estructura organizacional:



En cuanto a los canales de atención se encuentran los siguientes:

- **Canal Presencial:** cuenta con la oficina de atención al cliente ubicada en el Centro Administrativo Municipal CAM piso 2, presta atención personalizada al público, área de espera, el buzón de sugerencias y oficinas de los funcionarios del área comercial.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



EMSERPA E.I.C.E., E.S.P

A través de las cinco ventanillas; dos de atención a temas relacionados con recaudo y cartera (suscripción de acuerdos de pago, solicitud suspensión o reconexión del servicio, información estado de cuenta del usuario), tres de atención generalizada en temas relacionados con la prestación de los servicios (PQR: recepción y atención a quejas y reclamos, atención especial discapacitados, emisión de duplicados de facturas y cupones de pago, solicitud de nuevas acometidas de acueducto y alcantarillado, solicitud de cambio e instalación de medidores, solicitud de visitas para identificación de fugas imperceptibles, solicitud de cambio de suscriptores, cambio de estrato económico y demás relacionadas con la prestación del servicio)

- **Línea 116:** Canal telefónico o presencial que permite recepcionar las solicitudes de fugas técnicas en la red de acueducto o fallas en la prestación del servicio de alcantarillado sanitario.
- **Ventanilla única de recepción de documentos VURD:** mediante la cual se recepciona los documentos escritos de los usuarios y está ubicada en la oficina de gerencia, la cual emite el radicado, remitiendo posteriormente la solicitud al área competente para su atención.
- **Página WEB:** www.emserpa.gov.co , en la cual el usuario puede acceder al pago seguro en línea de la facturación del servicio y conocer las acciones adelantadas por la entidad.
- **Puntos de pago:** La entidad cuenta con puntos de pago estratégicos dentro de la ciudad a través de las entidades recaudadoras, las cuales cuentan con instalaciones adecuadas para atención a los usuarios, adicional los cinco primeros días de cada mes pone a disponibilidad del los usuarios un punto de pago en las instalaciones del área comercial de la empresa.
- **Redes sociales:** mediante la cuenta de twitter [@emserpaesp](https://twitter.com/emserpaesp). Se informa a los usuarios las novedades relacionadas con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, activando plan de medios de la entidad.

Estos canales de atención cumplen con una labor fundamental en la divulgación institucional, pues el punto de atención es el lugar donde se da a conocer la Empresa, se muestran sus procesos y se educa al usuario sobre los elementos del sistema.

Como herramientas de mejoramiento continuo a la atención al ciudadano la empresa viene realizando las siguientes acciones:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



EMERPA E.I.C.E., E.S.P

- ⇒ Fortaleció el Manual para la atención de las Peticiones Quejas y Reclamos y Recursos presentados por los ciudadanos(as) o usuarios(as) con énfasis en los diferentes canales de atención alineado al cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 con el acto administrativo Resolución 476 de 2012 y demás normas coherentes con la atención a los usuarios.
- ⇒ Implemento la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente, donde se pudo observar que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios de acueducto y alcantarillado y con la atención prestada por EMERPA.

Plan de Acción

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Revisar y ajustar el portafolio de servicios que presta EMERPA E.I.C.E E.S.P	Abril	Director Comercial
	Realizar dos veces al año la evaluación de satisfacción de los usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado	Agosto Noviembre	Director Comercial
	Formular e implementar mecanismos para crear una cultura de pago en la facturación	Agosto Noviembre	Director Comercial
	Implementar estrategias para atender a los usuarios con discapacidad.	Agosto Noviembre	Director Comercial Coordinador de Atención al Cliente y Comunidades Director Administrativo y Financiero
	Formular el programa de responsabilidad Social Empresarial	Agosto	Director Comercial
	Realizar Seis (06) Jornadas extramurales que permitan divulgar de manera oportuna la gestión de la empresa	Abril Agosto Noviembre	Director Comercial



4. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Los mecanismos de rendición de cuentas permiten a los ciudadanos y otros grupos de interés (clientes, proveedores, entre otros) obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen mejores decisiones incrementando la efectividad y legitimidad de su ejercicio.

La Dirección Comercial y la Coordinación de Atención al Cliente y Comunidades son las áreas de la empresa que tiene contacto directo con las comunidades y sus necesidades, siendo el puente natural para resolver conflictos y emergencias sociales que pudieran presentarse en el desarrollo de las labores comerciales y las obras de mejoramiento que permanentemente llevamos a cabo. Sin embargo, su labor social también está estrechamente ligada a la mediación y resolución de conflictos.

Se hace necesario establecer bajo la responsabilidad de esta dirección, un escenario permanente al que se pueda invitar masivamente a nuestros grupos de interés, sin las limitaciones y los desgastes tradicionales en las que interactuando con la Empresa, el usuario se mantenga bien informado y pueda alimentar el proceso de toma de decisiones, en los temas y acciones que realiza la empresa. Apuntándole a este espacio EMSERPA ha trabajado en la comunidad, introduciendo la empresa en cada comuna del Municipio de Arauca.

EMSERPA promueve y facilita espacios para el control social ciudadano en las obras, a la vez que fortalecemos el contacto permanente con los residentes del área de las obras de acueducto y alcantarillado que ejecuta la Empresa.

Se garantiza la participación activa para la apropiación ciudadana y la sostenibilidad social, de la información oportuna y la retroalimentación de los usuarios en los proyectos que desarrolla EMSERPA como ejecutor de obras con recursos de regalías asignados por medio del Órgano Colegiado de Administración y Decisión Municipal (OCAD), a la vez que mediamos en la solución de los conflictos socio-ambientales asociados a los impactos de las obras.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



EMSERPA E.I.C.E., E.S.P

La ciudadanía del Municipio de Arauca se mantiene informada de todo lo relacionado con los servicios que presta EMSERPA, por medio de los informes de gestión que se publican en la página web www.emserpa.gov.co al igual que los estados financieros y las ejecuciones presupuestales y demás informes de interés para la comunidad en general.

Plan de Acción

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
RENDICION DE CUENTAS	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.	Abril Agosto Noviembre	Director Comercial
	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	Enero a Diciembre	Líderes de procesos de información y Tecnología
	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	Marzo Julio	Director Comercial
	Socializar a los usuarios los ejemplares del contrato de condiciones uniformes del servicio de Acueducto y Alcantarillado	Agosto	Director Comercial
	Participar en la rendición de cuentas del Municipio de Arauca	Abril	Gerente Jefe Oficina de Planeación Control Interno