

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

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN CORTE 31 DEDICIEMBRE DE 2017

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO 30-ago-17
RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Revisión y actualización de inventario de riesgos para la vigencia de 2017	Enero	Jefe oficina de Planeación y Lideres de Procesos	Evidencia: Esta acción se cumplió por lo cual el jefe de planeación realizó el diagnóstico de los riesgos determinando así su actualización total.
	Identificación, evaluación y valoración de los riesgos de corrupción	Agosto	Gerente, Asesores, Directores y Jefes de Oficina	Evidencia: esta acción no se cumplió debido a prioridades presupuestales.
	Verificar y evaluar la elaboración, la visualización, el seguimiento y el control del mapa de riesgo de corrupción	Agosto, Septiembre, Octubre, Diciembre	Oficina Asesora de Control Interno	Evidencia: el sistema de administración del mapa de riesgos se encuentra desactualizado y no se realizaron los respectivos procesos de identificación y valoración de riesgos, por lo cual no se ejecutó ningún control a los mismos.
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	Evidencia: Se han realizado seguimientos de campo de actividades generadas en el area comercial con el fin de optimizar aportar valor agregado en su desempeño.
	Definir y adoptar el procedimiento para el debido proceso en caso presentarse acciones o comportamiento de corrupción.	Agosto	Coordinador de Control Interno Disciplinario	Evidencia: se realizo revisión del proceso levantado y se detectaron algunas inconsistencias que seran ajustadas en el siguiente periodo.
	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.	Septiembre	Coordinador de Control Interno Disciplinario	Evidencia: los hallazgos encontrados en las auditorias internas no contienen el carácter de corrupción, son identificados como administrativos y se pueden subsanar mediante un plan de mejoramiento.
		Diciembre		
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	
MECANISMOS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Continuar con los seguimientos por el comité de Ética al interior de la empresa.	Agosto	Gerencia Jefe Oficina Asesora de Planeación	Evidencia: el codigo de etica regula el comportamiento de los funcionarios dentro de la empresa, por lo cual no se han presentadto casos que violen este codigo.
	Revisar y evaluar la resolución 0103 de 2015 mediante la cual se Adopta el Código de Ética para EMSERPA.	Agosto	Comité de Ética	Evidencia: se revisó el codigo, concluyendo que la actualización del año 2015 no genera ningun tipo de ajustes.
	Divulgar y socializar el Código de ética de EMSERPA, a través de los medios existentes.	Agosto	Comité de Ética	Evidencia: El codigo de etica se encuentra publicado en pagina web de la empresa.
		Diciembre		La divulgacion y la socialización se realizo solamente una vez.

ESTRATEGIA	Implementar y divulgar el programa de incentivos laboral	Septiembre	Director Administrativo y Financiero Coordinador de Personal	Evidencia: para el periodo de evaluación no se encuentra avance alguno.
	(Para trabajadores oficiales y de Libre Nombramiento y Remoción)			
IDENTIFICACION PRIORIZACION Y RACIONALIZACION DE TRÁMITES	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	
	Revisar y evaluar el Inventario de tramites y servicios que presta la entidad, formulando mejoras en su componente procedimental para acceder a los mismos y publicarlos en la página web.	Agosto	Director Comercial	Evidencia: Se realizó la respectiva evaluación de los tramites y servicios en el mes de Agosto y se procedio a aplicar los ajustes a los mismos.
	Mejoramiento de los canales de atención al cliente a través de la implementación de trámites virtuales tales como copia de la factura en línea, recepción de PQRS virtuales, solicitud de paz y salvos, etc.	Agosto	Director Comercial y Jefe de Tecnología	Evidencia: Se realizaron los ajustes a la pagina web de la empresa, con el fin de que los usuarios puedan consultar y descargar su factura en línea, así como también interponer PQRS, sin desplazarse hasta las oficinas de Atención al Cliente.
	Consolidar y Registrar en el aplicativo de Gobierno en línea los ajustes que se generan en la evaluación teniendo en cuenta que pueden surgir nuevos trámites.	Agosto Noviembre	Director Comercial Jefe de Tecnología	Evidencia: Todos los tramites y servicios que presta EMSERPA, se encuentran ajustados en la plataforma de Gobierno en Linea.
ESTRATEGIA	Verificar en el aplicativo de Gobierno en línea, que los ajustes y nuevos trámites estén debidamente registrados y homologados.	Agosto	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.
	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	
	Definir y difundir el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad, por medio de la página web, puntos de atención y línea 116.	Agosto	Director Comercial	Evidencia: Se encuentra publicado en la pag web el portafolio de servicios que presta la empresa. De igual manera se tiene una oficina de atención al cliente donde se suministra toda la información así como una línea telefonica que permite la accesibilidad a todos los usuarios. Esta acción se ha venido ejecutando todos los meses hasta el mes de Agosto.
		Octubre		
		Diciembre		
	Medir la satisfacción de los usuarios en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.	Julio	Director Comercial	Evidencia: Se realizó la encuensta de satisfacción del cliente con corte al mes de Julio 2017 tomando una muestra de 1.500 usuarios aproximadamente en cada aplicación. Informe de tabulacion de resultados de encuesta Julio.

ATENCION AL CIUDADANO

	Diciembre		Para el corte de diciembre no se realizó encuesta de medición de la satisfacción al usuario.
Fortalecer la competencia de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación	Septiembre	Director Comercial	Evidencia: Se llevo a cabo capacitación por parte del SENA en atención al cliente a los funcionarios vinculados al area Comercial.
	Noviembre Diciembre		
Acciones encaminadas a mejorar atención a las personas con discapacidad en el área de atención al cliente	Agosto	Director Comercial Coordinador de Atención al Cliente	Evidencia: Durante el años se han atendido los usuarios con discapacidad desde el primer piso del edificio sin ningún inconveniente, sin embargo la empresa no tiene documentado la estrategia de atencion a este tipo de usuarios.
Revisión, actualización y Socialización del programa de responsabilidad Social Empresarial a los empleados y usuarios.	Noviembre	Director Comercial	Evidencia: La empresa cuenta con un programa de Responsabilidad Empresarial, que aun no se encuentra socializado al interior de la empresa ni a los usuarios. Con corte a Diciembre de 2017, ninguna acción con respecto a esta meta.
Realizar Seis (06) Jornadas extramurales que permitan divulgar de manera oportuna la gestión de la empresa.	Agosto	Director Comercial	Evidencia: Durante el ultimo cuatrimestre de sept a dic no se realizaron campañas en los diferentes barrios de Arauca, sin mebargo la meta se cumplio.
	Octubre		
	Diciembre		
Implementar y optimizar procedimientos de atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente por medio de la página web.	Agosto	Director Administrativo y Financiero	Evidencia: se implementó el chat en línea para atención al cliente vía internet, con el cual los usuarios pueden interactuar con la empresa.
		Director Comercial Coordinadora de Atención al Cliente	
		Jefe de Información y Tecnología	
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.	Agosto	Director Administrativo y Financiero	Evidencia: Se encuentra publicado en la pagina web de la empresa, la carta de trato digno al usuario y el contato de condiciones uniformes.
		Director Comercial Coordinadora de Atención al Cliente	
		Jefe de Información y Tecnología	
Diseñar e implementar formatos electrónicos que faciliten la prestación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios.	Agosto	Director Comercial y Coordinadora de Atención al Cliente	Evidencia: Se implementó el chat en línea para atención de cualquier tipo de PQR al cliente vía internet a través del sitio web institucional.
	Noviembre	Jefe de Información y Tecnología	
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Diseñar y enviar a los usuarios	Agosto		Evidencia: Se viene desarrollando
	Octubre		

RENDICION DE CUENTAS

<p>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.</p>	<p>Diciembre</p>	<p>Director Comercial</p>	<p>una campaña de sensibilización para estimular al ahorro del agua, así como la socialización a la comunidad, sobre la disminución de m3 a subsidiar, en el marco de un uso razonable del preciado líquido.</p>
<p>Actualizar la página Web de la entidad con la información de interés público tales como: Gestión empresarial, Financiera, Gestión de Gestión del riesgo, Plan Anticorrupción y Atención al Usuario.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Líderes de procesos</p>	<p>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.</p>
		<p>Jefe de información y Tecnología</p>	<p>Durante el ultimo cuatrimestre se cargaron los informes relacionados a ejecucione spresupuestales, informes de control interno y del plan de acción.</p>
<p>Emitir y realizar la publicación de las tarifas aplicadas para el año 2017 de los servicios Acueducto y Alcantarillado en un medio de comunicación impreso reconocido en la región</p>	<p>Agosto</p>	<p>Director Comercial</p>	<p>Se ha cumplido la meta ya que se publicaron las tarifas el día 15 de julio del 2017 y se publicarán por segunda vez en el mes de septiembre de 2017</p>
<p>Elaborar informe ejecutivo anual de los proyectos que ejecuta la empresa con información básica (población beneficiada, fecha de puesta en marcha, inversión, entre otros) lo anterior en aras de suministrar la información más clara para el usuario y asimismo pueda entender en que se invierte el dinero de sus recaudos.</p>	<p>Diciembre</p>	<p>Gerente, Oficina de Planeacion</p>	<p>Evidencia: Esta acción se cumplió en conjunto con el area operativa y el area de planeación, relacionando los proyectos realizados y presentados a difrentes entes gubernamentales para la consecución de recursos.</p>
<p>Participar en la rendición de cuentas del Municipio de Arauca</p>	<p>Abril</p>	<p>Gerente Jefe Oficina de Planeación</p>	<p>Evidencia: La rendición de cuentas se encuentra programada para el mes de Diciembre de 2017, por lo tanto la empresa aun no ha</p>

ESTRATEGIA

LEY DE TRANSPERENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	
		Control Interno	cumplido dicha acción.
Hacer seguimiento a la actualización de la información del esquema de la publicación en la página web de la empresa: todo lo relacionado con Planeacion estratégica de todas las áreas, todos los planes adoptados.	Agosto Octubre Diciembre	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Evidencia: los seguimientos de la información cargada se realizan en los seguimientos del Plan de Acción y el Plan Anticorrupción.
Publicar en la sección de transparencia de la página web de la empresa, el presupuesto general, y las ejecuciones de manera histórica anual con mínimo 3 años anteriores. Plan de Compras	Agosto	Director Administrativo y Financiero	Evidencia: Se realizó la respectiva publicación de las ejecuciones correspondientes al segundo trimestre del año 2017. De igual manera también se encuentran publicadas las ejecuciones de años anteriores.
		Jefe de Información y Tecnología	
Publicar en la página web, relación en Excel de la contratación de la vigencia, describiendo el objeto del contrato, el valor, plazo y nombre de contratista.	Septiembre	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Evidencia: Esta acción no se ejecutó durante el año, sin embargo la empresa publica toda la contratación en la plataforma SIA OBSERVA de la Contraloría Departamental.
		Jefe de Información y Tecnología	
Publicar el Plan Anticorrupción y sus respectivos seguimientos.	Agosto Octubre Diciembre	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Evidencia: se publicó en pagina web a 30 de enero 2016, posteriormente se realizaron ajustes de acuerdo al decreto 124 de 2016 que incluyo como componente la ley 1712 de 2014.
		Jefe Oficina Asesora de Control Interno	En el mes de septiembre se publico en pagina web el seguimiento a corte 30 de agosto de 2017. En enero se realizará la respectiva publicación del seguimiento a 31 de diciembre de 2017.
Publicar detalles pertinentes sobre los servicios que brinda EMSERPA, incluyendo los formatos que se requieran.	Octubre	Director Comercial	Evidencia: Esta acción son se ejecutó.
		Jefe de Información y Tecnología	
Publicar en la página web, el procedimiento de los trámites, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos.	Agosto	Director Comercial	Evidencia: se creo un link en la pagina web de la empresa denominado TRAMITES donde se encontrará el proceso de cada uno de los tramites y la documentación que se requiere para cad uno de ellos.
		Jefe de Información y Tecnología	
Publicación en página web de los informes de gestión.	Trimestral	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Evidencia: el informe de Gestión correspondiente al año 2016 fue publicado en pagina web el dia 30 de Enero de 2017. En enero de 2018 se realiza el informe de Gestión de la vigencia 2017.
Control y Seguimiento			
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno			
CARLOS ORLANDO COIRAN ARANA			