

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2019



SC-CER598354



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
1. MARCO NORMATIVO	4
2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS.....	6
2.1. MISION.....	6
1.1 VISION	6
2.1 CODIGO DE INTEGRIDAD	6
3. OBJETIVOS DEL PLAN.....	7
3.1. OBJETIVO GENERAL	7
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
4. ALCANCE	7
5. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
5.1 PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:.....	7
<input type="checkbox"/> MAPA DE RIESGOS.....	8
<input type="checkbox"/> MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO DE CORRUPCION.....	8
5.2 SEGUNDO COMPONENTE - RACIONALIZACION DE TRÁMITES:.....	9
- SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS.....	9
- IMPLEMENTACIÓN DE TRÁMITES.....	9
5.3 TERCER COMPONENTE - RENDICION DE CUENTAS:.....	9
- PRESENTACIÓN DE INFORMES:	10
- COMPONENTE DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:	10
<input type="checkbox"/> FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION:	10
5.5 QUINTO COMPONENTE - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	11
Recepción de Documentos.....	11



SC-CER598354



INTRODUCCION

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TAME – CARIBABARE E.S.P., con base en los lineamientos del gobierno nacional se ha comprometido a resaltar los valores que rigen los principios éticos de la entidad, con miras a fortalecer el trabajo institucional y dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 enfocada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO es un mecanismo que busca generar en el ciudadano confianza frente a los funcionarios públicos que prestan servicios en la entidad, aplicando procesos transparentes al interior y profundizando lo propuesto en el Código de Buen Gobierno, pilar de las políticas anticorrupción de la Empresa.

Para que el Plan se consolide y trascienda dentro de la comunidad es de vital importancia contar con políticas de comunicación que tomen en cuenta el usuario interno y externo donde todos tengan acceso oportuno a la información y se dé el manejo adecuado a los recursos percibidos. El documento debe ir en concordancia con lo señalado en el Artículo 73 de la ley 1474 de 2011 que cita: "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. En lo referente a la Atención al Ciudadano, la misma ley en su artículo 76 enuncia: "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de 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 entidad".

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público".

La aplicación del presente Plan debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta, es decir, en todas las actividades que se puedan desarrollar en pro de la comunidad.



SC-CER598354



1. MARCO NORMATIVO

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2019 obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo así:

DESCRIPCION	CONTENIDO
Constitución Política de Colombia	Constitución política de 1991
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones
Ley 80 de 1993, Art. 53	Responsabilidad de los interventores
Ley 190 de 1995	Por lo cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 489 de 1998	Rendición de cuentas
Ley 594 de 2000	Ley General de archivos
Ley 599 de 2000	Código Penal
Ley 734 de 2002	Código único disciplinario
Ley 850 de 2003	Reglamenta las veedurías ciudadanas
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas.
Ley 872 de 2003	Por el cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama del Poder Público y en otras entidades prestadoras del servicio
Ley 830 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 1150 de 2007	Se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones para la contratación con recursos públicos.
Ley 1474 de 2011	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, Art 73. Plan



SC-CER598354



	Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Decreto 1599 de 2005	Dispuso la implementación obligatoria de todas las entidades del estado del Modelo Estándar de Control Interno. MECI 1000:2005
Decreto 3181 de 2009	Por el cual se reglamenta la implementación del MECI en los municipios de 3,4,5 y 6 categoría fortaleciendo las estrategias para culminar la implementación del modelo en 5 fases.
Decreto 2623 de 2009	Creación del sistema Nacional de Atención al Ciudadano para mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.
Decreto 019 de 2012	Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública) Anti trámites.
DECRETO 4632 de 2011	Se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción.
Plan de Acción Gobierno en Línea DAFP	Lineamientos base del Gobierno Nacional para aplicar el plan de acción.
Reglamento de Audiencia Pública	Define la Rendición de cuentas y sus condiciones.
Código de Integridad	Describe los principios y valores de los servidores públicos.
Manual de Contratación	Describe los parámetros establecidos por la empresa para cualquier tipo de contratación con particulares.
Guía de Rendición de cuentas	Mecanismos para la ejecución y presentación de la Rendición de cuentas.
Procedimientos establecidos en los procesos	Lineamientos estipulados en los diferentes procesos para la realización de actividades que competen a cada uno.



SC-CER598354



2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS

2.1. MISION

Somos una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden regional, orientada hacia la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en condiciones de calidad, rentabilidad y sostenibilidad ambiental, guiada por un equipo humano idóneo, que propende por la satisfacción permanente del usuario.

2.2. VISION

CARIBABARE E.S.P., liderará la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la región y será reconocida por su compromiso con la calidad, la capacidad de su equipo humano y la responsabilidad social Empresarial.

2.3. CODIGO DE INTEGRIDAD

Honestidad - Aprender a conocer sus debilidades y limitaciones y dedicarse a tratar de superarlas, solicitando el consejo de sus compañeros y/o superiores de mayor experiencia.

Respeto - Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. Conocer los límites de su libertad y la de los demás.

Compromiso - Ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia. Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia. Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



SC-CER598354



3. OBJETIVOS DEL PLAN

3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar, adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo No. 73 (Estatuto Anticorrupción), estableciendo estrategias tendientes a la Lucha contra la Corrupción y el mejoramiento continuo en la Atención al Ciudadano.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Construir el mapa de riesgos de corrupción de la empresa y sus respectivas medidas de prevención.
- Adoptar el Mapa de riesgos para lograr mitigar las posibles prácticas de corrupción en la empresa.
- Definir el plan de acción para la prevención y mitigación de riesgos relacionados a la corrupción.
- Determinar la política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer claramente los mecanismos de rendición de cuentas de la empresa.
- Identificar y aplicar las acciones pertinentes para optimizar la Atención al Ciudadano de la entidad.
- Adopción y socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

4. ALCANCE

Las medidas, acciones, mecanismos descritos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deben ser aplicadas por todos los grupos de la Empresa CARIBABARE E.S.P.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1 PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.



SC-CER598354



- MAPA DE RIESGOS

El mapa de riesgos de corrupción es una herramienta que sirve para identificar situaciones de índole administrativa, que por sus características pueden originar prácticas corruptas; y están enfocados en la prevención de ocurrencia de eventos de corrupción.

Así, los riesgos de corrupción se entenderán como aquellas condiciones objetivas principalmente institucionales que favorecen que los actos de corrupción se cometan y que se reproduzcan. En consecuencia, los niveles de riesgo de corrupción que se expondrán en este documento se pueden interpretar como el margen de libertad que tienen los actores corruptos para actuar con éxito.

- MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO DE CORRUPCION

- ✓ Tener debidamente identificados los riesgos de corrupción, sus causas y las acciones preventivas o correctivas tendientes a eliminar el riesgo.
- ✓ Contar con una página Web que permita publicar los planes, programas, proyectos y rendición de cuentas de la empresa.
- ✓ Dentro de la Web tener un link identificado para el trámite de peticiones, quejas y reclamos presentados ante la empresa.
- ✓ Informar a la comunidad a través de audiencias públicas.
- ✓ Fortalecer el proceso de contratación, a través de capacitaciones orientadas a la actualización de las normas relacionadas con la materia.
- ✓ Realizar los ajustes e implementación a los manuales, procesos y procedimientos de la empresa para el fortalecimiento de los procesos.
- ✓ Instalar buzones de sugerencias y quejas para que la comunidad pueda exponer a la alta dirección las debilidades en atención al público por parte de algún funcionario.
- ✓ Publicar los estados financieros de la empresa en la página Web, de acuerdo a las políticas establecidas.
- ✓ Fortalecer el proceso contractual a través de una correcta planificación de las actividades que permita prevenir la legalización de hechos cumplidos.
- ✓ Divulgar las políticas anti trámite de la empresa.
- ✓ Promover y facilitar el control social por intermedio de las veedurías ciudadanas
- ✓ Responder y velar por las repuestas oportunas a los derechos de petición para permitir al ciudadano reclamar ante alguna inconsistencia por la cual se vea afectado.
- ✓ Capacitar los funcionarios en el Estatuto anticorrupción y sus implicaciones de forma programada.



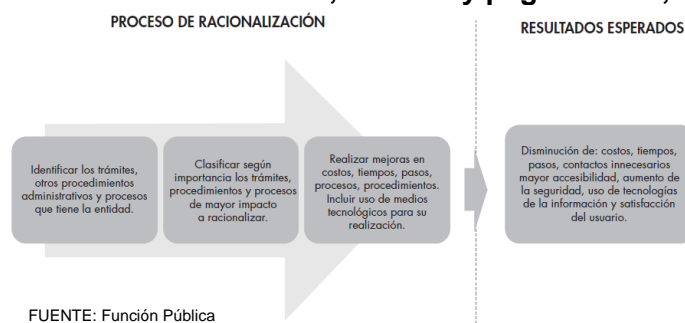
ANEXO 1. Matriz De Riesgos

SC-CER598354



5.2 SEGUNDO COMPONENTE - RACIONALIZACION DE TRÁMITES:

Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de **correos electrónicos, internet y páginas web, entre otros.**



FUENTE: Función Pública

- **SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS.** Con el fortalecimiento a la implementación del Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG, la empresa CARIBABARE E.S.P. del municipio de Tame - Arauca pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.
- **IMPLEMENTACIÓN DE TRÁMITES.** La entidad pondrá en línea los siguientes trámites:
 - ✓ Divulgación de Procedimiento Solicitud de factura a través de la página Web.
 - ✓ Divulgación de los Informes de Rendiciones de Cuentas a la comunidad a través de la página web.

ANEXO 2. Componente Racionalización De Trámites

5.3 TERCER COMPONENTE - RENDICION DE CUENTAS:

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también 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.



SC-CER598354



Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Empresa – Usuarios; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo sobre los asuntos públicos.

Los Usuarios conocen el desarrollo de las acciones de la empresa y explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

- **PRESENTACIÓN DE INFORMES:** los cuales deberán ser publicados en la página Web con actualizaciones permanentes de acuerdo a los establecidos por los diferentes entes de control que así lo exija.
- **COMPONENTE DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.** Espacio presenciales de manera oral y en contacto directo con la comunidad, se llevara a cabo las siguientes actividades:
 - ✓ Programa “CARIBABARE EN TU BARRIO”: Es un espacio donde el (la) Gerente traslada sus áreas de trabajo a los diferentes sectores del casco urbano del Municipio donde se atiende la comunidad en sus diferentes necesidades y se recopilan necesidades que no se pueden solucionar en el sitio, para posteriormente darle solución.
 - ✓ Control Político y de rendición de cuentas al Concejo Municipal cuando lo solicite.

ANEXO 3. Componente Rendición De Cuentas

5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL

CIUDADANO: Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.



SC-CER598354

✚ **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION:** La empresa para fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con sus usuarios y atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas y reclamos.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Analizar y optimizar los tiempos de respuesta que brinden calidad y eficiencia a los PQR`s.



- Actualizar permanentemente la información modificada dentro de la entidad para permitir que los usuarios se encuentren actualizados con el procedimiento que necesiten en un momento dado.
- Contar con espacios definidos en la página Web de la entidad para que los usuarios puedan consultar, enterarse y realizar trámites que requieran.
- Medición de la satisfacción del usuario.

ANEXO 4. Componente Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano

5.5 QUINTO COMPONENTE - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recepción de Documentos. Es un mecanismo que se viene desarrollando en la empresa permitiendo un registro sistemático de las comunicaciones que se envía entre las diferentes dependencias archiva una copia y además queda el registro en la plataforma de SEVENET donde se reciben todas las comunicaciones; La entrega de dicha documentación es rápida para que los funcionarios reciban la información y actúen oportunamente.

JENNY ANDREA SANCHEZ MENDOZA
Gerente CARIBABARE E.S.P.



SC-CER598354



RESOLUCIÓN No.023

(Enero 30 de 2019)

“POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBA Y SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2019”

LA SUSCRITA GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME – CARIBABARE E.S.P.

En uso de sus facultades legales y constitucionales y en especial de las que le confiere el Artículo 27 de los Estatutos de la Empresa y,

CONSIDERANDO

Que el gobierno nacional ha hecho énfasis en la lucha de la corrupción, y busca que todas las instituciones públicas trabajen en pro de la transparencia basándose en los parámetros establecidos en las diferente leyes que hacen alusión a este tema, en especial la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, y el decreto 124 de 2016; cuyo objetivo es introducir disposiciones a las nuevas prácticas en materia de corrupción, y subsanar e integrar aspectos en los cuales se requiere una acción contundente del estado y de la sociedad.

Que en cumplimiento con la Ley 1474 de 2011 y el decreto ley 124 de 2016 “Estatuto Anticorrupción”, en su Artículo 85 establece la obligación de adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano como estrategia de lucha contra la corrupción.

Que el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano busca crear confianza entre la comunidad y el ente territorial.

Que por lo anteriormente expuesto,



SC-CER598354



RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCION, Adoptar el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, de la Empresa de servicios públicos de Tame CARIBABARE E.S.P., para la vigencia 2019 el cual forma parte integral de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: OBLIGATORIEDAD. El PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, tiene carácter obligatorio en cuanto a su ejecución seguimiento y evaluación por parte de las áreas y demás funcionarios de la Empresa.

ARTÍCULO TERCERO: SEGUIMIENTO Y EVALUACION El seguimiento y evaluación del PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, se efectuará en forma trimestral por parte de los funcionarios responsables de su ejecución y semestralmente por parte de la Oficina de Control Interno.

ARTÍCULO CUARTO: PUBLICIDAD. De conformidad con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, se publicara en la página web institucional <http://www.caribabare.gov.co>

ARTÍCULO QUINTO: AJUSTES. La recepción y evaluación de solicitudes de ajustes al PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, por parte de los líderes de proceso, sobre modificaciones de actividades, fechas, responsables u otros será realizados por la Oficina de Control Interno y aprobado por el (la) gerente.

La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado en Tame, a los treinta (30) días del mes de Enero de 2019

COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

Original firmado por:

JENNY ANDREA SANCHEZ MENDOZA
Gerente CARIBABARE E.S.P.



Proyecto: Mónica del Pilar Bohórquez Madero, Asesor control interno
Revisó: Nadya Meléndez, Jefe Oficina Asesora

SC-CER598354

