

# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA  
EMPUMAR E.S.P.

VICTOR MAURICIO POSADA HOYOS  
Gerente

VIGENCIA 2018

**EQUIPO DE TRABAJO**

**MILENA PATRICIA TORO MOLINA**  
Jefe Financiero y Comercial

**GILBERTO MESA HENAO**  
Jefe Operativo

**ALEJANDRA MARIA TORO ZAPATA**  
Asesora de Control Interno

## **INTRODUCCIÓN**

Las Empresas Públicas de Marsella Municipales de Marsella “EMPUMAR” formuló para la vigencia 2018 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “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 la metodología que incluye seis componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio como 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” y el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos incorporados en la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De igual manera, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” en la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano que pretende acercar El estado al ciudadano hacer visible la gestión pública promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones su acceso a la información, a los trámites y servicios.

## **DIAGNÓTICO**

El Plan anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar a la Entidad para hacer visible su actuar e interactuar con los grupos de interés, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles preventivos, se entiende que esta es la manera para lograr un Estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo

## **OBJETIVO GENERAL**

Aportar mediante la contribución de la lucha contra la corrupción, el establecimiento de un plan que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés, convirtiéndose en un instrumento que propague iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

## **OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCION:**

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una precepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.

- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
- Adecuar el marco normativo colombiano a estándares de los instrumentos internacionales.
- Adoptar el plan atendiendo los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011 en los artículos 73, 74, 76, 78.
- Identificar acciones de mejora para ser aplicadas en los procesos de la entidad y prestar un servicio cada vez mejor a la ciudadanía.
- Identificar las fortalezas en cada proceso y continuar con ellos.
- Fortalecer Cada vez más el proceso de contratación de la entidad.

### **OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE NUESTRA ENTIDAD:**

- Fortalecer los mecanismos de atención e información al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos corruptos.
- Acompañar, capacitar e ilustrar a la ciudadanía para que ejerza en debida forma su derecho y deber al control social frente a las Empresas Públicas de Marsella - Empumar y manifieste su conformidad o inconformidad con los servicios que presta.
- Detectar y atacar las causas estructurales que favorecen la existencia del fenómeno de la corrupción y fortalecer la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de los funcionarios de la empresa, sus clientes internos, externos y en general todas las partes interesadas.

- Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción a desarrollar por EMPUMAR E.S.P., aportando a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que propicien la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Identificar los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción, incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgo acorde a la metodología implementada por la Empresa.

## 1. JUSTIFICACION

**El Artículo 73. De la Ley 1474 de 2011, señala: “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** 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...”

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley las Empresas Públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P. han definido los mecanismos básicos con el fin de obtener un mejoramiento en la calidad de servicio que se ofrece a la comunidad, asegurando que las labores y esfuerzos lleguen a toda la población, con responsabilidad, ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades.

Iguamente, comprometida con los principios y valores éticos y morales que rigen la administración pública y nuestras vidas como seres íntegros se ha comprometido a dar fiel cumplimiento a lo contemplado en la presente ley.

## MARCO LEGAL



**Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

**Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

**Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

**Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

**Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**Decreto - Ley 128 de 1976:** Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales

de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

**Ley 617 de 2000:** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

**Ley 795 de 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

**Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Ley 872 de 2003:** Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

**Decreto Nacional 4110 de 2004:** En su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

**Decreto Nacional 1599 de 2005:** adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

**Decreto - Ley 01 de 1984:** Código Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en



su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.

**Decreto 734 de 2002:** Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en incurso, adicionalmente se incorporó en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.

**Decreto 0019 DE 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Decreto 2641 de 2012:** Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*".

## **MARCO TEÓRICO**

La corrupción es un problema al cual ningún país es inmune, lastimosamente Colombia ahora ocupa un lugar "privilegiado" sufriendo con mayor rigor el efecto del soborno, el cual se da en todos los niveles, los sectores, las distintas instancias... destruyendo a su paso con la dignidad humana, la imagen y credibilidad institucional, fortalece la delincuencia y el crimen.

Según la Real Academia Española en su Diccionario de la Lengua Española, la "Corrupción" proviene del latín corruptio-onis. Además de significar "la acción y efecto de corromper", puede ser entendido también como "una alteración o vicio en un libro o escrito", "el vicio o abuso introducido en las cosas no materiales", "en las organizaciones, especialmente en las públicas, práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores".

La corrupción facilita la destrucción medioambiental. Los países corruptos pueden tener formalmente una legislación destinada a proteger el ambiente, pero no puede ser ejecutada si los encargados de que se cumpla son fácilmente sobornados. Lo mismo puede aplicarse para los derechos sociales, la protección laboral, la sindicación y la prevención del trabajo infantil. La violación de estos derechos legales permite a los países corruptos ganar una ventaja económica ilegítima en los mercados internacionales.

**Peculado:** El código lo define como el "abuso de fondos o bienes" que están a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante" o en desfalco.

**Peculado Por Apropiación:** Se refiere al servidor publico que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del estado o de empresas o instituciones en que este tenga parte o bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o colocación de sus funciones.

**Peculado Por Extensión:** El servidor publico que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o la solicite, incurrirá en prisión de 4 a 8 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales y legales vigentes, el interdicción de derechos y funciones publicas por el mismo termino de la pena principal.

**Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.

**Cohecho Propio:** El servidor publico que reciba para si o para otro dinero u otra utilidad, o acepte promesa remunerada, directa o indirecta, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de 4 a 8 años, multa de 50 o 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes, el interdicción de derechos y funciones publicas por el mismo termino de la pena principal.

**Cohecho Impropio:** El servidor publico que acepte para si o para otro , dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones incurrirá en la prisión de 3 a 6 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes, e interdicción de derechos o funciones publicas por el mismo termino de la pena principal.

El servidor publico que reciba dinero u otra utilidad de persona que tenga interés en asunto sometido a su conocimiento, incurrirá en prisión de 1 a 5 años, multa de 30 a 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes e interdicción de derechos y funciones publicas hasta por el mismo termino. **Cohecho Por Dar U Ofrecer:** El que de u ofrezca dinero u otras utilidades a servidor publico, en los casos previstos en los 2 artículos anteriores, incurrirá en prisión de 3 a 6 años multa de 50 a 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes, interdicción de derechos y funciones publicas por el mismo termino de la pena principal y prohibición de celebrar contratos con la administración por el mismo termino.

**Trafico De Influencias Para Obtener Favores De Servidor Publico:** El que invocando influencias reales o simuladas reciba, haga dar o prometer para si o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de servidor publico en asunto que este se encuentre conociendo o haya de conocer, incurrirá en prisión de 4 a 6 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes, interdicción de derechos y funciones publicas por el mismo termino de la pena principal.

**Utilización De Información Privilegiada:** El servidor publico o el particular que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad publica privada que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para si o para un tercero, sea este persona natural o jurídica, incurrirá en prisión de 2 a 6 años e interdicción de función por el mismo termino de la pena principal .

**Prevaricato Por Acción:** El servidor publico que profiera resolución o dictamen manifiestamente contrario a la ley, incurrirá en la prisión de 3 a 8 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes e interdicción de derechos y funciones publicas hasta por el mismo tiempo de la pena impuesta.

**Prevaricato Por Omisión:** El servidor publico que omite, retarde, rehuse o deniegue un acto propio de sus funciones, incurrirá en las penas previstas en el articulo anterior.

**Prevaricato Por Asesoramiento Legal:** El servidor publico que asesore, aconseje o patrocine de manera ilícita a persona que gestione cualquier asunto publico de su competencia, incurrirá en prisión de 3 a 6 anos, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes e interdicción de derechos y funciones publicas por el mismo termino de la pena principal.

**Concusión:** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

La diferencia frente al cohecho es evidente. En la concusión, el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Lo cual significa entonces que el particular es también víctima del delito y no partícipe en él. Por supuesto que ambos delitos son conductores que afectan a la correcta administración pública, a la lealtad y honestidad que deben caracterizar a un servidor del Estado.

**Soborno:** Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona. El soborno también es conocido como cohecho.

El enriquecimiento ilícito, que plantea cuestiones de alguna complejidad, se tipifica como un flagelo que afecta el desarrollo social y económico de las comunidades, donde el beneficio personal es únicamente para un grupo minoritario, que sin reparo alguno afecta a toda la población.

**Fraude:** Es cuando servidores públicos venden o hacen uso ilegal de bienes del gobierno que les han confiado para su administración.

**Otros tipos:** Cabe destacar que existen otros tipos de corrupción que afectan los ingresos o bienes del gobierno como: el contrabando "fayuca", el mercado informal "ambulantaje", la falsificación de pagos oficiales,



trabajadores fantasma "aviadores", venta de plazas, entre otras manifestaciones.

### Ámbitos de la Corrupción

Los delitos de corrupción generalmente se dan en ámbitos que propician actuaciones como el **favoritismo** el cual se pueden dar acciones de Proveeduría, distribución, discriminación, perjuicio; **Autoridad** (Privilegio, abuso, contratos, desfalcos, acoso); **Competencia** (indolencia, ineptitud, resistencia, trampas, hurtos); **Tributaria** (comisiones, tajadas, mordidas, extorción, protección).

Pueden distinguirse cuatro elementos que caracterizan la corrupción:

- Toda acción corrupta, consiste en la trasgresión de una norma.
- Se realiza para la obtención de un beneficio privado.
- Surge dentro del ejercicio de una función asegurada.
- El individuo corrupto intenta siempre encubrir su comportamiento.

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para obtener un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. La corrupción en materia política, se refiere a aquellos funcionarios que utilizan la función pública para su propio beneficio, y no para satisfacer el bien común.

Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
- Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.
- Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.



- Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.
- La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
- Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
- Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
- Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.
- Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

**En la administración central las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:**

1. Procesos de contratación.
2. Construcción de obras públicas.
3. Compras y suministros.
4. Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente.
5. Apropiedades fraudulentas del patrimonio físico del Estado.
6. Vinculación de personal de libre nombramiento y remoción y de contratación.

## **RETO INSTITUCIONAL**

Ninguna institución es invulnerable al fenómeno de la corrupción, es por ello que todos, el sector público y privado, debemos redoblar esfuerzos por la transparencia y el combate a la corrupción.

EMPUMAR E.S.P. está comprometida con la cultura de la legalidad, para ello se apoya en su marco de actuación, rechaza cualquier acto de corrupción de sus colaboradores y grupos de interés en general y gestiona todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la Ley 1474 de 2011 y combatir cualquier manifestación de corrupción.

Por esto EMPUMAR E.S.P. ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los usuarios y partes interesadas en general facilitando mecanismos de participación ciudadana para la divulgación y seguimiento de sus planes y programas.

## **PLATAFORMA ESTRATEGICA**

### **MISION**

Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, para la comunidad Marsellesa con calidad, eficiencia, eficacia y continuidad a todos los usuarios, a través del uso racional de los recursos disponibles.

### **VISION**

Ser una de las mejores empresas prestadora de servicios públicos domiciliarios de la región cafetera, para el año 2019, a partir del cumplimiento de la normatividad vigente para el sector mediante el uso eficiente de los recursos económicos, financieros, físicos y humanos disponibles, en términos de eficiencia, calidad y continuidad, construyendo continuamente un modelo empresarial con sentido y miras al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Es así que nuestra Misión y Visión plantean un manejo integral de los recursos buscando siempre un bienestar comprometido con lo social y el medio ambiente.

## VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES

Los funcionarios de EMPUMAR E.S.P. se comprometen a guiar su trabajo bajo los siguientes valores:

**HONESTIDAD:** Debe desempeñar sus funciones con prudencia, integridad, decencia, seriedad, moralidad, ecuanimidad y rectitud. Los funcionarios deben actuar con honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos institucionales que le son confiados por razón de su función. Debe repudiar, combatir y denunciar toda forma de corrupción.

**RESPONSABILIDAD:** El servidor de EMPUMAR E.S.P es responsable de las acciones u omisiones relativas al ejercicio de su función, debiendo actuar con un claro concepto del deber, para el cumplimiento del fin encomendado en la oficina a la que sirve. Es deber de toda persona que maneja bienes o dinero, o que ha recibido la encomienda de realizar cualquier tarea por parte de otros, de responder sobre la forma en que cumple sus obligaciones, incluida la información suficiente sobre la administración de los fondos y bienes.

**TRANSPARENCIA:** La comunicación interna y externa debe llegar de forma eficiente, rápida y pública a los interesados. EMPUMAR E.S.P debe manejar su información de forma abierta para todos los funcionarios y ciudadanos, de manera que se asegure una constante retroalimentación y se garantice el derecho del control ciudadano a la gestión.

**IMPARCIALIDAD:** Debe actuar con legalidad y justicia tanto en sus relaciones laborales, como en la prestación de los servicios, sin tratar con privilegio o discriminación, en cuanto a las formas y condiciones del servicio, sea cual fuere su condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.

**RESPECTO:** Debe ser justo, cuidadoso, amable, culto y considerado en su relación con los usuarios, con sus jefes, con sus subalternos y con sus compañeros. Debe comprender que su condición de empleado

institucional implica asumir la más alta y delicada responsabilidad ciudadana que le encarga la institución para el servicio de la colectividad.

**JUSTICIA:** El servidor público de EMPUMAR E.S.P debe tener permanentemente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con el estado, como en el público, sus superiores y subordinados.

**PARTICIPACION:** Nuestra institución desea que todos y cada uno de sus colaboradores se sienta parte vital de EMPUMAR, la respeten, preserven su patrimonio moral y contribuyan a su crecimiento y consolidación. Para ello, espera que su cliente interno se integre, se comprometa y tenga hacia la institución el arraigo y pertenencia que le distinga y diferencie.

**EFICIENCIA:** Se debe desempeñar las funciones propias de su cargo, en forma personal, con elevada moral, profesionalismo, vocación, disciplina, diligencia, oportunidad para dignificar la función pública y mejorar la calidad de los servicios, sujetándose a las condiciones de tiempo, forma y lugar que determinen las normas correspondientes y de acuerdo con las siguientes reglas:

- Debe utilizar el tiempo laboral responsablemente, realizando siempre el mejor esfuerzo, en la forma más productiva posible, por lo que deberá ejecutar las tareas propias del cargo con el esmero, la intensidad y el cuidado apropiado.
- Debe aportar la iniciativa necesaria para encontrar y aplicar las formas más eficientes y económicas de realizar las tareas, así como para agilizar y mejorar los sistemas administrativos y de atención a los usuarios, debiendo poner en conocimiento de los superiores, las sugerencias y recomendaciones que proponga, así como participar activamente en la toma de decisiones.
- Debe contribuir y velar por la protección y conservación de todos los bienes que conforman el patrimonio institucional, estén o no bajo su custodia. El funcionario de la institución es un depositario de los bienes públicos por lo que está obligado a cuidarlos responsablemente y a entregarlos cuando corresponda.



- Debe hacer uso razonable de los materiales y bienes que con motivo del desempeño de labores, reciba, procurando el rendimiento máximo y el ahorro en el uso de esos recursos.

## **ALCANCE**

Este documento "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" aplica para todos los servidores y contratistas de las Empresas Públicas Municipales de Marsella – EMPUMAR en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

Las Empresas Públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P. están comprometidas con la prestación de los servicios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado de manera eficiente, teniendo como formula la responsabilidad en la prestación de los servicios.

## **COMPONENTES DEL PLAN**

### **IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS:**

En este primer plan, acorde con la metodología establecida, se determinó en el análisis de la probabilidad de materialización como evento que puede ocurrir en cualquier momento, es decir, Posible, esto teniendo en cuenta que se va a iniciar la medición de las acciones de control que se establezcan a partir de la formulación de este Plan.

En cuanto al tipo de control propuesto, se estableció un control correctivo que evite el riesgo, es decir, que las acciones propuestas estén encaminadas a actuar sobre las causas que lo originan.

El mapa de riesgos de corrupción es el resultado de la identificación, del análisis de factores internos y externos que originan el riesgo para luego valorar y establecer acciones y controles que desde la oficina de control interno serán monitoreadas.



Para el cumplimiento de este plan se fortalecerá el sistema de gestión de la calidad, lo cual nos permitirá día a día revisar, controlar, ajustar y mejorar los procesos para generar además de la cultura de la calidad una cultura de transparencia y buen gobierno.

**Anexo 1.** Se anexa mapa de Riesgo Anticorrupción.

## **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

Las estrategias de racionalización de trámites de las Empresas Públicas está enfocada en simplificar los trámites existentes a través de un diagnóstico de la situación actual y la identificación de las actividades que no agregen valor para optimizar la respuesta al usuario externo.

Las nuevas tendencias económicas y sociales inciden fuertemente en la generación de una nueva gestión de la administración y los recursos públicos caracterizada por tres elementos fundamentales:

- Las Empresas Públicas debe mejorar los niveles de eficiencia en la gestión y dar respuesta a las demandas de los ciudadanos que exigen más y mejores servicios.
- Se hace necesario dotar a los ciudadanos de un mayor nivel de decisión y de participación en la construcción de la política pública, la asignación de recursos, y el control de la gestión entre otros aspectos propios del control social.
- Surge cada vez más la necesidad de adelantar procesos de renovación de las Empresas Públicas, con una orientación de servicio al ciudadano y al empresario como ejes de acción de su cambio.

## **RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Ley colombiana la define como una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

La rendición de cuentas es un derecho de la ciudadanía y de los actores políticos del país y un deber de la entidad. Es uno de los medios por el cual

damos cuenta de nuestro cumplimiento sobre metas, acuerdos y compromisos con los grupos de interés y con el país.

Lo anterior hace necesario identificar las actividades que como entidad realizamos en los diferentes espacios de interacción, que permitan:

Involucrar a los grupos de interés en la toma de decisiones relacionadas con nuestro trabajo, con el fin de ser más oportunos a la hora de definir lineamientos, instrumentos, políticas, entre otros.

Construir mejores relaciones de respeto, confianza y transparentes con los grupos de interés, a partir de la difusión oportuna de información sobre lo que hacemos para así asegurar un dialogo permanente con ellos.

Abrir canales de comunicación para recibir retroalimentación de los grupos de interés y responder a esta oportunamente para mejorar el impacto de nuestra gestión

Articular procesos internos para alimentar aprendizajes y evaluar procesos de forma continua

La Rendición de Cuentas es dirigida a las organizaciones, servidores públicos, contratista y a la ciudadanía del Municipio de Marsella, cuyo objetivo es de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de las Empresas Públicas y ejercer su control social, la realización de audiencias públicas y Concejos Comunales de gobierno así como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna y suficiente.

Con el presente Plan se propone realizar un ejercicio anual de Rendición de Cuentas claras sobre la gestión administrativa con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y diálogo con la comunidad.

### **Los principios que debe tener la estrategia de Rendición de Cuentas**

Están enfocados en las siguientes acciones:

1. Acciones de información
2. Acciones de diálogo
3. Acciones de Incentivo

### **Los pasos para implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas**

Definición de escenarios y canales

- Se elaborará un informe de gestión de la vigencia anterior, el cual será divulgado y publicado con un mes antes de la rendición de cuentas en la página web de las Empresas Públicas de Marsella – EMPUMAR y en un medio masivo de comunicación.
- Se eligirá un lugar de fácil acceso a la comunidad para la realización de la Rendición de cuentas a la comunidad.
- Se invitará a la comunidad por medios de comunicación como la emisora comunitaria, el periódico Marsella al Día, se repartirá en la facturación del mes anterior invitaciones a todos los usuarios.
- Se programa una rendición de cuentas que le permita a la ciudadanía interactuar y fomentar un diálogo en miras del mejoramiento continuo a los procesos de la entidad.

### **MECANISMO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Las Empresas Públicas de Marsella – EMPUMAR están realizando grandes esfuerzos por cumplir con la normativa, lineamientos y políticas asociadas al tema Servicio al Ciudadano, están comprometidas en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios.

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Nacional, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y Ley 1577 de 2015 y Carta de trato Digno,

nos comprometemos a brindar a los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por los marseleses mediante la puesta en marcha de una estrategia de cultura de atención al ciudadano.

Se fortaleció el equipo de Servicio al Ciudadano para mejorar la prestación de servicio en el primer canal de atención de manera presencial.

Objetivo este que requiere de acciones estratégicas que promueven unas relaciones cercanas con los marseleses para que de manera efectiva participen de las decisiones y los asuntos de las Empresas Públicas que le conciernen. De igual manera una estructura administrativa con procedimientos, tecnologías, estándares de calidad y equipo de trabajo que suministre la información de manera clara oportuna y estructurada cuando la comunidad lo requiera para cualificar su participación y movilización.

## **PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**

### **1. OBJETIVO**

Atender y dar respuesta a las solicitudes de Peticiones, Quejas y Recursos de los usuarios y/o suscriptores de las Empresas Públicas de Marsella E.S.P.

### **2. ALCANCE Y RESPONSABLES:**

Dar respuesta a todas las solicitudes que ingresen en el tiempo reglamentado por la ley 142/94, el Código Contencioso Administrativo.

Los Responsables son el Gerente, Asesora Jurídica, Jefe Oficina Comercial y Financiera, y el Técnico Administrativo de PQR. A este último le corresponde realizar la verificación y cumplimiento de las acciones descritas en este instructivo.

### **3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:**



**P.Q.R.:** Peticiones, Quejas y Recursos.

**PETICIÓN:** Acto de cualquier persona particular, suscriptor o no, dirigido a la empresa, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato; relacionado con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, pero no tienen el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la empresa respecto de uno o más suscriptores en particular.

**QUEJAS:** Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**RECLAMACIÓN:** Es una actuación preliminar mediante la cual la Empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994, en el código Contencioso Administrativo y las disposiciones reglamentarias.

**RECONEXIÓN:** Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había suspendido.

**RECURSO:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Abarca los recursos de Reposición y el de Apelación en los casos que expresamente lo consagre la Ley (Art. 154 Ley 142 de 1994.)

**REINSTALACIÓN:** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

**SUSPENSIÓN:** Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en este contrato, o en cualquiera de las normas vigentes relativas a servicios públicos domiciliarios.

**CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Pérdida del derecho al servicio de acueducto que implica retiro de la cometida y del medidor.

**ACOMETIDA:** Derivación de la red local del servicio público que llega hasta el registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor y otro elemento, que de acuerdo con las técnicas usuales de construcción permite precisar cuál es el inmueble en el que se prestará el servicio.



**MEDIDOR:** Dispositivo mecánico que mide el consumo que se hace del agua proveído por el acueducto.

#### **4. PROCESO**

- El usuario viene y se dirige en forma verbal y/o escrita al funcionario de P.Q.R.
- El Técnico Administrativo de P.Q.R. diligencia el formato de Peticiones, Quejas y Recursos establecido por la Empresa.
- Luego se le hace entrega de la copia al usuario y el original queda para la empresa.
- Se anexa los documentos que el usuario y/o suscriptor trae como prueba (facturas, comprobantes etc.), (diligenciar formato registro de atención de usuarios).
- En el formato orden de revisión previa, se envía a un operario a la revisión. (Este operario está designado permanentemente por el Jefe de la Oficina Operativa).
- El operario trae un informe de visita técnica en el formato orden de revisión previa (visita técnica) el cual es entregado al funcionario de P.Q.R.
- Se decide la petición de acuerdo al informe elaborado por el operario (diligenciar registro Nota Crédito o Recalcular la factura), (diligenciar registro actualización de cambios de datos de usuarios).
- Se notifica al usuario por escrito y se da a conocer la respuesta del P.Q.R. o la resolución del derecho de petición.
- Después de recibida la respuesta del P.Q.R. o la resolución el usuario y/o suscriptor tiene cinco días hábiles para interponer el recurso de reposición y/o en subsidio el de apelación.
- Se da inicio al nuevo proceso (se recogen nuevas pruebas técnicas del medidor y de las instalaciones internas por los operarios calificados de la empresa). (diligenciar registro control de recursos de reposición).
- Si se niega nuevamente se manda copia a la Superintendencia de Servicios Públicos.

- Se espera que la Superintendencia de Servicios Públicos se pronuncie ante el caso.
- Se carga al SUI mediante Internet, la información comercial de las Peticiones, Quejas y Recursos.

## **5. DOCUMENTOS GENERADOS:**

Registro de Peticiones Quejas y Recursos

Informe de Peticiones Quejas y Recursos

Orden de revisión previa

Informe de Historial de lecturas del suscriptor

Informe de Histórico de un suscriptor

Actualización de cambios de datos de los suscriptores

Atención de usuarios

Descuentos a la factura

Control de recursos de reposición

## **Mecanismos para la Transparencia y el acceso a la información.**

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a información Pública Nacional 1712 de 2014, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. El objetivo de este componente es fortalecer el derecho de acceso a la información pública tanto a la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos. La gerencia está comprometida con la estrategia de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz y oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, de producir o capturar la información y divulgarla proactivamente.

### **Iniciativas Adicionales.**

En desarrollo del componente adicional se proyecta promover la comunicación y dialogo continuo con la comunidad, actualizar el código de ética: principios y valores, y actualizar el código de Buen gobierno.

## **GLOSARIO**

**Alcance de la Auditoría.** El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma.

**Audidores Externos.** Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

**Audidores Internos.** Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

**Auditoría de Gestión u Operacional.** Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

**Auditoría.** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

**Control Administrativo.** Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

**Control Contable.** Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

**Control Interno.** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

**Economía.** Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.

**Eficacia.** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

**Eficiencia.** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

**Hallazgos.** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

**Informe de Auditoría.** Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

**Limitaciones al alcance de la auditoría.** Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.

**Normas de Auditoría:** Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.



**Objetividad (evidencia objetiva).** La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.

**Objetivo de la auditoría.** Propósito o fin que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la auditoría.

**Plan.** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.

**Prevención.** Acción y efecto de prevenir. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.

**Procedimiento de Auditoría.** Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión.

**Programa de Auditoría.** Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión.

**Riesgo.** Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

**Riego de Control.** Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

**Riesgo de Detección.** Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

**Supervisión.** Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.

**Erario:** Tesoro. En este caso el tesoro de la nación.

**Ilícito:** En contra de la ley.

**Impunidad:** Que queda sin castigo.

**Prebendas:** Beneficio o dádivas o regalos obtenidos por servicios.

**Trasgresión:** Violación de lo establecido.

**VICTOR MAURICIO POSADA HOYOS**  
**Gerente**