



EMPODUITAMA S.A. E.S.P  
EDIFICIO MULTICENTRO  
DUITAMA COLOMBIA  
CALLE 16 14-68

TEL. 098 7602711  
TEL. 098 7604400  
FAX. 098 7605304  
E. empoduitama@hotmail.com

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA  
“EMPODUITAMA S.A ESP”**

**ING. RAMON ANSELMO VARGAS LÓPEZ  
GERENTE**

**ING. OSCAR EDUARDO SOLER BECERRA  
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
EMPODUITAMA S.A ESP***

**2018**



EMPODUITAMA S.A. E.S.P      TEL. 098 7602711  
EDIFICIO MULTICENTRO      TEL. 098 7604400  
DUITAMA COLOMBIA      FAX. 098 7605304  
CALLE 16 14-68      E. empoduitama@hotmail.com

## **PRESENTACIÓN**

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama Empoduitama S.A ESP, entidad descentralizada encargada de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado dentro del casco urbano del municipio de Duitama, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de 2012, Decreto 103 de 2015 y siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

Empoduitama SA. ESP está comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos, todo ello en el marco de crear políticas de eficiencia y transparencia dentro de la entidad, la cual como administradores de recursos de la nación con destinación específica, nos precisa realizar actividades tendientes a garantizar la ejecución de estos cumpliendo con lo establecido en la ley y articulados con la misión y visión de la empresa, Lo anterior se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública.

## **OBJETIVO GENERAL**

Formular e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Empresa, a través de estrategias incluidas en el sistema integrado de gestión de EMPODUITAMA S.A ESP.

## **MARCO LEGAL**

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2013-2015 obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo así:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).



EMPODUITAMA S.A. E.S.P TEL. 098 7602711  
 EDIFICIO MULTICENTRO TEL. 098 7604400  
 DUITAMA COLOMBIA FAX. 098 7605304  
 CALLE 16 14-68 E. empoduitama@hotmail.com

## NUESTRA ENTIDAD

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. fue creada inicialmente como Empresa de Obras Sanitarias de Duitama Ltda. mediante escritura pública No. 409 de fecha 12 de agosto de 1976 de la Notaría Segunda de Duitama, inscrita en la Cámara de Comercio de Duitama el 08 de septiembre de 1976 bajo el número 277 del Libro IX según consta en el certificado de constitución y gerencia expedido por la Cámara de Comercio de Duitama.

Según acta No. 005 de fecha 29 de agosto de 2007 en reunión extraordinaria del Consejo Directivo y protocolizada con la escritura pública No. 2253 del 04 de septiembre de 2007 se cedieron cuotas partes de interés social y se transformó en sociedad por acciones del tipo de sociedad anónima, adquiriendo la denominación de Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P. "EMPODUITAMA S.A. E.S.P."

Su objeto social principal es la prestación de los servicios públicos esenciales de acueducto y alcantarillado en el área de jurisdicción del municipio de Duitama y facultada para prestar esos mismos servicios en cualquier lugar del ámbito nacional e internacional

## VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

<p><b>VISIÓN</b></p>	<p><i>Para el año 2020 EMPODUITAMA S.A. ESP., será reconocida por su mejoramiento continuo, competitividad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, enfocado a la satisfacción de sus usuarios con compromiso social y ambiental</i></p>
<p><b>MISIÓN</b></p>	<p><i>Prestar Servicios Públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el Municipio de Duitama, enfocados en la continuidad, calidad y cobertura, a través del talento humano y mejoramiento continuo de los procesos</i></p>
<p><b>OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar tecnológica e integralmente una entidad eficiente en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.</li> <li>• Desarrollar una estructura organizacional ágil, dinámica, por procesos y con un sistema de información que facilite el logro de sus objetivos.</li> <li>• Crear una cultura de servicio al cliente que garantice su satisfacción.</li> <li>• Mantener un sistema administrativo que base sus decisiones en índices de gestión.</li> <li>• Garantizar un talento humano con claro sentido de pertenencia a la institución, comprometido con el logro de los objetivos organizacionales.</li> </ul>

*Fuente: Sistema Integrado de Gestión 2017*

**CUIDA LA VIBRANTE ESENCIA DE LA VIDA**



EMPODUITAMA S.A. E.S.P  
EDIFICIO MULTICENTRO  
DUITAMA COLOMBIA  
CALLE 16 14-68

TEL. 098 7602711  
TEL. 098 7604400  
FAX. 098 7605304  
E. empoduitama@hotmail.com

## **MAPA DE PROCESOS**

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. ha diseñado un sistema de gestión por procesos sobre el que soporta la operación de la entidad, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa – efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos que le han sido asignados como entidad pública.

### **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Incluyen los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisión por la Dirección.

### **PROCESOS MISIONALES**

Requieren una integración generadora de valor en cada interacción, la cual da como resultado el cumplimiento a la misión institucional de EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

### **PROCESOS DE APOYO**

Proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

### **PROCESOS DE EVALUACIÓN**

Son los necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.



**Fuente: Sistema Integrado de Gestión 2017**

## LA CORRUPCIÓN

El problema de la corrupción en la administración pública es obviamente algo malo, sin embargo como todo en la vida puede tener un lado positivo y es que al salir a la luz pública un caso de corrupción, esto nos da la oportunidad de hacer las correcciones para evitar que estos hechos se repitan. Tenemos que reconocer que estos hechos no son privativos de un sector político en particular y que los actos de corrupción nunca van a dejar de existir, precisamente porque es parte del comportamiento humano y social y porque la corrupción es secreta y funciona oculta en las sombras. La corrupción que existe va a seguir existiendo mientras exista el clientelismo político, este sistema extraoficial de intercambio de favores con repartición de cargos y asignaciones de puestos como una forma de pago al trabajo partidista.

**CUIDA LA VIBRANTE ESENCIA DE LA VIDA**

Lo importante de todo esto para nuestra sociedad es, no exagerar ni minimizar las situaciones de corrupción, porque la exageración tiende al aprovechamiento político, logrando con esto la inmovilidad para encontrar soluciones efectivas. Por otra parte, el minimizar estos hechos puede lograr un acostumbramiento en la sociedad frente a hechos de corrupción, lo que a todas luces es lo peor que le puede pasar a una sociedad, porque es el camino corto a la desintegración moral y cimiento para un estado predominantemente corrupto

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano contiene cuatro componentes autónomos e independientes que se describen como sigue:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. De acuerdo con la metodología establecida, en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la entidad y las medidas que se establecen para mitigarlos.
2. Estrategia Anti trámites. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.
3. Rendición de cuentas. El tercer componente contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la recuperación de la confianza en la institución.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

## **PLAN ESTRATÉGICO**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, todo ello enmarcado dentro de las políticas y objetivos de la entidad, es importante aquí mencionar que EMPODUITAMA S.A ESP, en materia de gestión administrativa viene satisfactoriamente adelantando la implementación del sistema integrado de gestión, MECI-CALIDAD, herramienta útil y necesaria que articula y fundamenta cada uno de los procesos y procedimientos encaminados al fortalecimiento

**CUIDA LA VIBRANTE ESENCIA DE LA VIDA**



EMPODUITAMA S.A. E.S.P      TEL. 098 7602711  
EDIFICIO MULTICENTRO      TEL. 098 7604400  
DUITAMA COLOMBIA      FAX. 098 7605304  
CALLE 16 14-68      E. empoduitama@hotmail.com

institucional, esto a su vez, enmarcado con la adopción del código de buen gobierno, el plan de gestión y resultados P.G.R, y el seguimiento y evaluación que se hace a través de la oficina de control interno, los cuales son instrumentos claves en una entidad que se encamina hacia el cumplimiento de la Misión y Visión, enfocados en la atención al cliente como objetivo principal.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", EMPODUITAMA S.A ESP, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al usuario:

### **LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

#### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

- ✓ La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPODUITAMA SA. ESP cuenta con el Modelo Estándar de Control Interno MECI-CALIDAD, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos en cada proceso, identificando sus causas, controles existentes, acciones, responsables y sus indicadores. Por lo cual la metodología de este sistema se validará con el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción de acuerdo a las instrucciones del PPLC y de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- Se cuenta con el manual de contratación vigente dentro de la entidad, en el cual se relaciona las diferentes formas para contratar, su requerimiento y formas de evaluación.
- Se cuenta también con el manual de interventoría el cual fija los diferentes alcances y responsabilidades de los supervisores de la entidad y de los constructores y consultores que prestan su servicio en las diferentes actividades.



EMPODUITAMA S.A. E.S.P      TEL. 098 7602711  
EDIFICIO MULTICENTRO      TEL. 098 7604400  
DUITAMA COLOMBIA      FAX. 098 7605304  
CALLE 16 14-68      E. empoduitama@hotmail.com

- Se tiene la Página WEB [WWW.EMPODUITAMA.COM](http://WWW.EMPODUITAMA.COM), de donde se descarga el formato para la inscripción libre de contratistas y proveedores para la empresa.
- En la página [WWW.EMPODUITAMA.COM](http://WWW.EMPODUITAMA.COM), y de acuerdo al monto establecido para contratación se publican las invitaciones cumpliendo con el manual de contratación.
- Empoduitama S.A ESP, cuenta con el mapa de riesgos de cada uno de los procesos.
- Para el caso de la matriz de riesgos, se actualizara y se hará el seguimiento con los controles establecidos en el modelo MECI-CALIDAD, teniendo en cuenta que cada proceso tiene identificado y valorado su riesgo,

## ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES

- ✓ La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPODUITAMA S.A ESP está enfocada a la optimización de los procedimientos internos para mejorar la gestión administrativa, dentro del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Facilitar la información de trámites a los ciudadanos a través de la página web [WWW.EMPODUITAMA.COM](http://WWW.EMPODUITAMA.COM) con el LINK *servicios al ciudadano* y *servicios al suscriptor*.
- ✓ Se encuentra en proceso de implementación el sistema único de información de tramites **SUIT**.

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPODUITAMA S.A ESP para brindar mejor atención a las quejas, recursos y denuncias ha establecido los siguientes mecanismos:

- ✓ Página web [WWW.EMPODUITAMA.COM](http://WWW.EMPODUITAMA.COM) en la que a través de los diferentes Links, el usuario puede acceder a información básica sobre la entidad, trámites quejas etc, su actualización es permanente.

## CUIDA LA VIBRANTE ESENCIA DE LA VIDA

- ✓ Con el propósito de fortalecer la entidad se tiene habilitado el Buzón de Sugerencias, al que se le hace seguimiento a través del sistema integrado de gestión, se atienden las diferentes solicitudes que se depositan allí, todo ello dentro del marco del cumplimiento de la misión y visión de la entidad.
- ✓ La empresa cuenta con la oficina de Peticiones Quejas y Recursos.
- ✓ Se implementó el trámite para el servicio de pago de servicios en línea a través de la página web, a su vez se firmó convenio con entidades comerciales y bancarias para facilitar el pago de los servicios electrónicamente.

## RENDICIÓN DE CUENTAS

- ✓ La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPODUITAMA S.A ESP, realiza la rendición de cuentas en dos escenarios:
  1. Se rinde con una citación que hace el Concejo Municipal, en donde el representante legal expone su gestión y atiende diferentes inquietudes y solicitudes.
  2. Se remite periódicamente el informe de gestión de EMPODUITAMA S.A. E.S.P, para su incorporación en la audiencia de rendición de cuentas de la administración municipal.
  3. De igual manera y en marco del cumplimiento de la ley, adelantará la respectiva audiencia pública de rendición de cuentas.
- ✓ A través de la página WEB [WWW.EMPODUITAMA.COM](http://WWW.EMPODUITAMA.COM), se publica la ejecución de obras de ampliación y reposición de las redes en los diferentes sectores de la ciudad, la gestión financiera y comercial, el Plan de gestión y resultados, entre otros.



EMPODUITAMA S.A. E.S.P  
EDIFICIO MULTICENTRO  
DUITAMA COLOMBIA  
CALLE 16 14-68

TEL. 098 7602711  
TEL. 098 7604400  
FAX. 098 7605304  
E. empoduitama@hotmail.com

## **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:**

Empoduitama S.A ESP, se realiza este seguimiento con la oficina de control interno, la cual a través de las auditorías internas verifica el cumplimiento de cada uno de los componentes de sistema integrado de gestión.

**ING. OSCAR EDUARDO SOLER BECERRA**  
**JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**