

2017

EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE  
LA PLATA HUILA



## **[PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO]**

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la empresa.

**EMRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL  
MUNICIPIO DE LA PLATA HUILA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**ENERO 2017**

*Conserva el agua para conservar la vida.*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
1. MARCO NORMATIVO .....	5
2. GENERALIDADES .....	7
2.1. MISIÓN .....	7
2.2. VISIÓN 2020 .....	7
2.3. NUESTRA POLÍTICA DE LA CALIDAD .....	7
2.4. ENFOQUE AL CLIENTE .....	7
2.5. OBJETIVO .....	8
2.5.1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....	8
2.6. ALCANCE: .....	9
2.7. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ADOPTADA EN LA ENTIDAD: .....	9
2.7.1. COMPROMISO PARA LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS .....	9
2.8. ESTRATEGIA ANTITRAMITES .....	12
2.9. RENDICIÓN DE CUENTAS .....	12
2.10. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	12
3. MATRIZ DOFA DIAGNÓSTICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN .....	13
4. ANEXOS .....	16

*Conserva el agua para conservar la vida.*

## INTRODUCCIÓN

Para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional para combatir la corrupción, y comprometidos con los mecanismos de Transparencia en todos los procesos, La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata Huila “EMSERPLA E.S.P ha venido trabajando con el Código de Ética y conducta, Evaluación a los proveedores y la aplicación de una cultura basada en valores y principios éticos en el actuar de cada individuo vinculado a la Empresa, con el fin de mantener un ambiente de transparencia y confianza.

Anualmente, a nivel de todas las Entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal se debe actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para contemplar e implementar las estrategias de lucha contra la corrupción, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y el Decreto 124 de 2016 y por medio del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, y todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

La empresa va en contra la corrupción, actuando con iniciativas e instrumentos de autorregulación con el objeto de mantener un ambiente de transparencia y confianza. En El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LA PLATA HUILA** se realiza una contextualización de la entidad, de tal manera que el ciudadano obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes de tal forma que él pueda conocer de primera mano las acciones programadas para contrarrestar este flagelo.

El **primer componente** se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la gerencia de la empresa, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

En el **segundo componente**, como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la “racionalización de trámites en las entidades públicas”. política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y

*Conserva el agua para conservar la vida.*



# Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila

Nit. 813.002.781-2



Racionalización de Trámites. Se trata de acercar al ciudadano facilitándoles el acceso a los servicios que ofrece nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o alguna intervención, así mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

En el **tercer componente** se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de **LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LA PLATA HUILA**. La formulación de ésta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública. Consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información y diálogo, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados buscando la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

En el **cuarto componente** se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada de la gerencia y la oficina de peticiones, quejas y reclamos (PQR).

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la empresa. Es importante crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública.

Para hacer visible la información del actuar de la Empresa, el **quinto componente** desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Gerencia de la Empresa.

Finalmente, se sugiere la inclusión de iniciativas adicionales que inviten a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano basados en el Códigos de Ética.

*Conserva el agua para conservar la vida.*



Carrera 3 No. 2-04 Esquina Tel. 847 0160 - 837 0029 La Plata - Huila - Colombia

[www.emserpla.gov.co](http://www.emserpla.gov.co) [emserpla@hotmail.com](mailto:emserpla@hotmail.com)

### 1. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	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. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

*Conserva el agua para conservar la vida.*

# Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila



	Nit. 813.002.781-2 Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

*Conserva el agua para conservar la vida.*



Carrera 3 No. 2-04 Esquina Tel. 847 0160 - 837 0029 La Plata - Huila - Colombia

[www.emserpla.gov.co](http://www.emserpla.gov.co) [emserpla@hotmail.com](mailto:emserpla@hotmail.com)



## 2. GENERALIDADES

### 2.1 MISIÓN

La empresa de Servicios Públicos del municipio de **LA PLATA EMSERPLA ESP**, Ofrece y entrega a sus usuarios servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, soportado en los principios de eficiencia, eficacia, calidad y continuidad, adoptando un régimen tarifario equitativo y solidario.

### 2.2. VISIÓN 2020

La empresa de servicios públicos del municipio de **LA PLATA EMSERPLA ESP**, pretende consolidarse como la entidad prestadora de servicios públicos líder en la región, con una imagen corporativa que se caracterice por sus valores éticos, la calidad en la prestación de los servicios, el buen trato con sus usuarios, el respeto al medio ambiente y el cuidado de sus fuentes hídricas

### 2.3. NUESTRA POLÍTICA DE LA CALIDAD

Es propósito de **EMSERPLA ESP**, la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, buscando la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios, dando cumplimiento a la normatividad aplicable, fomentando programas o campañas orientadas a la preservación del medio ambiente, apoyados en un equipo humano idóneo que entiende y promueve los objetivos de la entidad, proveedores confiables, de acuerdo con los principios de contratación estatal, ejerciendo actividades de mantenimiento que aseguren el funcionamiento de las redes, todo esto a través de un SGC eficaz, eficiente y efectivo orientado a la mejora continua

### 2.4. ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia lidera el desarrollo de actividades desde las cuales la organización busca crear un vínculo con el cliente e identificar sus necesidades, entre las cuales se encuentran:

- Identificación de las necesidades específicas de cada cliente asociadas al producto, a través de la comunicación telefónica, correo electrónico, visitas comerciales, buzón de sugerencias.
- Análisis de las quejas o reclamos presentadas por los clientes, para establecer acciones o directrices de mejoramiento.

*Conserva el agua para conservar la vida.*



- Realización anual de una evaluación de satisfacción de clientes, para conocer su perspectiva respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.
- Programación de capacitaciones al personal con el propósito de asegurar la competencia en su gestión.

## 2.5. OBJETIVO

En el presente documento se presenta el **“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”**, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 *“Por la cual 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”*. En él se plasman las acciones y estrategias a implementar para dar a conocer a la comunidad los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo o Plan de Acción 2016 – 2019.

### 2.5.1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

1. Promover acciones orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
2. Identificar de los riesgos de corrupción en la contratación contractual para garantizar el manejo transparente de los recursos públicos, promoviendo el control de las actuaciones administrativas de sus funcionarios.
3. Establecer un sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del presente plan.
4. Publicar las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

## 2.6. ALCANCE:

Fortalecer a la entidad bajo los parámetros de la integración de la planeación y la gestión de anticorrupción y atención al ciudadano siguiendo los lineamientos del gobierno nacional en cumplimiento del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, reglamentada por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia al Decreto 124 del 26 de enero 2016.

## “POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS.

### **ARTÍCULO 73. 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 Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia. **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.”

## 2.7. DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ADOPTADA EN LA ENTIDAD:

### 1 2.7.1. COMPROMISO PARA LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS

Dentro de los objetivos propuestos por el gerente público de la **Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata “EMSERPLA ESP”** planteado para la vigencia 2016-2019, se contempla el fortalecimiento del sistema de control interno institucional, tomando como punto de partida el modelo MECI (Modelo Estándar de Control Interno”, teniendo como principal herramienta para la elaboración de nuestra estrategia la metodología de administración del riesgo del modelo sin dejar de lado el código de ética y buen gobierno de la institución.

Por ello la Gerencia de la **Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata “EMSERPLA ESP”**, condena toda práctica corrupta. Para disuadir, prevenir y combatir estas conductas, aplicará la metodología para la elaboración de la política anticorrupción y atención al ciudadano, tomando los cuatro componentes: Mapa de







*Conserva el agua para conservar la vida.*



riesgo de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos; Medidas Antitrámites; Rendición de cuentas; y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Con base en dichos componentes, la **política Antifraude y Anticorrupción** establecida en la **Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata "EMSERPLA ESP"** tiene como objetivo identificar y formalizar el proceso de prevención, detección y respuesta a todos aquellos actos contrarios a la verdad y a la rectitud, que perjudican a la misma entidad o a las personas que interactúan con ella. Esta política buscará evitar todo acto tendiente a eludir una disposición legal en perjuicio de Empresa o de terceros. Todos aquellos actos encausados a generar perjuicio a través de engaños serán reprochados.

Los compromisos para la erradicación de las prácticas corruptas en este orden son:

-  La Gerencia en pro de destacarse como una entidad transparente, honesta e íntegra tiene el compromiso de mantener el más alto nivel de normas profesionales y de ética en su forma de prestar servicios. De igual forma, todas las actuaciones de la Empresa prohíben el soborno de funcionarios.
-  En ningún caso serán aceptados regalos o promesa alguna a ningún tercero, con el fin de buscar beneficio en sus decisiones, acciones u omisiones, como tampoco será aceptado el recibimiento de dádivas que busquen que un funcionario de la Empresa pretenda actuar de forma distinta a lo señalado dentro de los máximos comportamientos éticos y de conducta.
-  La Gerencia de la Empresa es responsable por la administración, prevención y detección del riesgo de fraude y del riesgo de corrupción, acompañando en todo momento las políticas acá establecidas.
-  Identificación de los escenarios específicos en los niveles de gestión de riesgos de procesos y proyectos según priorización definida por la Empresa para el año 2017.
-  La Gerencia protegerá a aquellas personas que denuncien cualquier tipo de violación a las políticas acá establecidas y llevará a cabo todos los esfuerzos por protegerla y evitarle retaliaciones.
-  Orientar sus operaciones de acuerdo a los principios éticos establecidos en el código de ética. Igualmente, publicitar la promulgación de normas éticas y socializar su compromiso de cumplimiento, en el giro ordinario de sus actividades.










*Conserva el agua para conservar la vida.*



# Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila

Nit. 813.002.781-2



-  Suscribir internamente y con otras instituciones, pactos de integridad y transparencia.
-  Trabajar porque los procesos y procedimientos sean claros, precisos, eficientes y transparentes.
-  Empezar acciones de capacitación a todo el talento humano, sobre tópicos de ética ciudadana y responsabilidad social.
-  Adelantar periódicamente la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando el acceso a la información no confidencial de la Empresa.
-  En materia de contratación, regirse por el Manual de contratación de la Empresa y acatar las normas vigentes aplicables.
-  Hacer seguimiento a mapa de riesgos por lo menos tres veces en el año, con corte a 30 de abril, 31 de agosto, y 31 de diciembre.
-  Publicar a través de la página web de la Empresa de Servicios Públicos de La Plata Huila, y con Aval de la Alcaldía en su página web en un link de otras entidades del municipio, las política anticorrupción y atención al ciudadano, para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la Empresa, como por la comunidad en general.
-  Publicar a través de la página web [siaobserva.auditoria.gov.co](http://siaobserva.auditoria.gov.co), así como en el SECOP, los contratos que se realicen en la empresa durante cada vigencia cumpliendo con la normatividad en especial la resolución orgánica No. 005 del 02 de Marzo de 2016.
-  La Empresa informara el plan a la Secretaria de Transparencia a través del correo electrónico [plananticorrupcion@presidencia.gov.co](mailto:plananticorrupcion@presidencia.gov.co) – y consultara las modificaciones a la jurisprudencia en el enlace [www.secretariatransparencia.gov.co](http://www.secretariatransparencia.gov.co)

*Conserva el agua para conservar la vida.*








Carrera 3 No. 2-04 Esquina Tel. 847 0160 - 837 0029 La Plata - Huila - Colombia

[www.emserpla.gov.co](http://www.emserpla.gov.co) [emserpla@hotmail.com](mailto:emserpla@hotmail.com)

## 2.8. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Se busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes en la entidad, para tal fin la entidad efectuará los inventarios respectivos en cada una de las áreas, cumpliendo los siguientes lineamientos:

-  Mejorar la página virtual para permitir una comunicación fluída con los usuarios y grupos de interés, optimizando la página Web e instrumentos tecnológicos, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios.
-  Respeto y trato digno a los suscriptores, rompiendo el esquema de desconfianza para con el estado.
-  Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
-  Facilitar la gestión de los funcionarios y servidores públicos.
-  Mejorar la competitividad de la entidad.

## 2.9. RENDICIÓN DE CUENTAS

Realizar la rendición de cuentas mediante audiencias públicas cada año en el cual se informe a los suscriptores y ciudadanía en general sobre el grado de avance de los procesos misionales y administrativos, cumplimiento de metas establecidas, planes operativos anuales, indicadores de gestión y de calidad, y presupuesto de la entidad, el cual también será publicado en la página web de la Empresa.





<http://www.emserpla.gov.co/>

## 2.10. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Su desarrollo se enfoca a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario de los servicios misionales de la Empresa.

Para su implementación se han identificado las siguientes estrategias:

*Conserva el agua para conservar la vida.*

-  Mejoramiento de la Página Web de Empresa, con el fin actualizar permanentemente información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad; mostrar a la ciudadanía los valores corporativos de la Entidad, informes de gestión, horarios de atención, derechos y deberes de los ciudadanos consagrados en el contrato de condiciones uniformes.
-  Levantamiento mensual de actas de PQRS y cumplimiento de los estándares asignados a la oficina ó área de atención al usuario, que serán reportadas al SUI (Sistema Único de Información de Servicios Públicos).
-  Compromiso con la preservación del medio ambiente y la búsqueda siempre de la creación de valor sostenible, con progreso social para toda la comunidad. Implementando acciones de educación, y concientización de una nueva cultura de responsabilidad dirigidas a clientes internos, externos y grupos de interés.
-  Garantizar el ejercicio del control social a la gestión pública, y asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega a la ciudadanía por cualquier medio.

### 3. MATRIZ DOFA DIAGNOSTICO PARA LA FORMULACION DEL PLAN



*Conserva el agua para conservar la vida.*



# Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila



FACTORES INTERNOS			
DEBILIDADES		FORTALEZAS	
Cambio de personal por transición administrativa.		Profesionalismo, Idoneidad y Experiencia del personal directivo y/o jefes de dependencia.	
Desconocimiento de las normas y del tablero de alertas tempranas.		Se cuenta con buenos canales de comunicación con los entes de control.	
Falta de seguimiento y evaluación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.		Se está incursionando en la cultura de la legalidad y la transparencia.	
Falta información de calidad para los diferentes grupos de interés donde se cumplan criterios de oportunidad, objetividad y fácil acceso.		. Política de comunicación a través de la Web.	
FACTORES EXTERNOS		ESTRATEGIAS - DA	ESTRATEGIAS - FA
<b>AMENAZAS</b>	Cambios constantes en la legislación.	Implementación de las jornadas de inducción y re inducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.	Publicidad de todos los actos públicos en la página web de la empresa, en el SECOP.
	Cambios en la estructura administrativa y rotación del personal por los cambios de periodo en los gobiernos.	Ajustes en los manuales de funcionamiento y procedimientos y la cadena de valores y mapa de procesos de la empresa.	Adopción e implementación del manual anti trámites para la empresa, mediante acto administrativo.
	Procesos de vigencias anteriores no fallados y que afectan las finanzas de la empresa.	Inicio de nuevos trámites contractuales para el Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.	Implementación de un proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.
	Presiones e intrigas políticas y administrativas.	Implementación mediante acto administrativo del sistema de alertas tempranas.	Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano.
	Disposiciones del orden Nacional que reduzcan los recursos para funcionamiento y control, asignación de nuevas competencias sin recursos.	Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.	En el proceso de formulación del plan de desarrollo en el cual se incluyan las estrategias de lucha contra la corrupción, de rendición de cuentas y de control y participación

*Conserva el agua para conservar la vida.*



Carrera 3 No. 2-04 Esquina Tel. 847 0160 - 837 0029 La Plata - Huila - Colombia

[www.emserpla.gov.co](http://www.emserpla.gov.co) [emserpla@hotmail.com](mailto:emserpla@hotmail.com)

# Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila



Nit. 813.002.781-2			 ciudadana, así como el fortalecimiento de las veedurías y los grupos de base.
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>ESTRATEGIAS - DO</b>	<b>ESTRATEGIAS - FO</b>
	Nuevas normas en materia de control de la corrupción.	Formulación e implementación del manual de interventoría para la empresa.	Implementación del plan de capacitación institucional.
	Nuevos funcionarios con profesionalismo talento, sentido de pertenencia y vocación de servicio.	Establecimiento y adecuación del reglamento interno de trabajo y de las medidas anticorrupción.	Ajustes e implantación del Código de ética y buen gobierno para los funcionarios de la Empresa.
	Renovación de la plataforma tecnológica.	Apoyo por parte de un profesional experto en los procesos de reconversión tecnológica, y rendición de cuentas en línea.	Implementación de la política de "0" hechos Cumplidos y legalización de obligaciones que adolecen de requisitos para su legalización.
	Credibilidad y confianza de la ciudadanía en la nueva administración.	Disposición de un link en la página web para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos.	Existencia de un acto administrativo para la Atención al público por parte del Gerente, y disponibilidad total de los funcionarios para atenderlos.
	Aplicación de la actualización catastral y de nuevos recursos para funcionamiento.	Implementación de programas para efectos de dar la cara a la comunidad, simultáneo a los procesos de rendición de cuentas. Fortalecer el uso de los buzones de quejas y sugerencias.	Disponibilidad física y virtual de un manual de trámites para la ciudadanía, de un programa radial para interactuar con la Ciudadanía y del personal idóneo para atender a la comunidad.

*Conserva el agua para conservar la vida.*



Carrera 3 No. 2-04 Esquina Tel. 847 0160 - 837 0029 La Plata - Huila - Colombia

www.emserpla.gov.co emserpla@hotmail.com

## 4. ANEXOS



**PREGUNTAS, SUGERENCIAS, QUEJAS O  
FELICITACIONES**

Fecha:

Nombre:

Entidad:

E-mail:

Teléfono:

Pregunta

Sugerencia

Reclamo

Felicidades

Área o dependencia destinatario:

--

Espacio para su mensaje:
