

Empresas Públicas Municipales



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE BELÉN DE UMBRÍA S.A.S E.S.P

RISARALDA

ENERO 2021

"Transparentes Como el Agua"
Carrera 11 No. 6 - 41 **Línea de Atención:** (+57-6) 352 8680 **Celular:** (57) 312 257 3106
secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

INTRODUCCIÓN

Las Empresas Públicas Municipales de Belén de Umbría S.A.S. E.S.P., es consciente de que el fenómeno de la corrupción ha permeado diferentes entidades de tipo privado y público, y que ninguna entidad o empresa es ajena a esto, se compromete con la comunidad, en el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, a ofrecer mecanismos orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

En desarrollo del ordenamiento legal establecido por el Gobierno Nacional y dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, las Empresas Públicas Municipales de Belén de Umbría S.A.S. E.S.P. adopta un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que tiene como objetivo fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción.

Es por ello que la administración ha definido acciones que buscan mejorar la gestión transparente e íntegra al servicio de los usuarios y partes interesadas por medio de un control social participativo, para generar confianza en la ciudadanía siendo una entidad incluyente, eficaz y eficiente con la administración de sus recursos.

así, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Gestión Directiva en coordinación con la oficina de Control Interno de la EPM y las estrategias para la construcción del PAAC versión 2, actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción vigente y que debe ser implementada de manera transversal a la organización; las Empresas Públicas Municipales de Belén de Umbría S.A.S E.S.P da cumplimiento a lo dispuesto.

"Transparentes Como el Agua"

Carrera 11 No. 6 - 41 Linea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106
secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE BELÉN DE UMBRÍA S.A.S E.S.P
VIGENCIA 2021

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1. Política de Administración de Riesgos.	La E.P.M evidenció a través del informe parametrizado del sistema de control interno 2020 u otras actividades de control y seguimiento, la ausencia de Política de Administración de Riesgos, de modo que para la vigencia 2021 se propone a establecer e identificar dicha política, basada en la Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos ajustada a las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales, la cual se pretende dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, unificar criterios y mecanismos para realizar la gestión de riesgos de la entidad, de manera integral y sistemática en los diferentes niveles de gestión, contribuyendo al logro de los objetivos planteados en el direccionamiento estratégico.	Gestión Directiva Talento Humano MIPG Modelo Integrado de Planeación y Gestión	En el primer semestre 2021
	2. Revisión de la Política de Administración de Riesgos, analizando la alineación con la planificación estratégica, la identificación de acciones frente a los riesgos de corrupción; para que, a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.	Política de Administración de Riesgos revisada, de ser necesario ajustada, divulgada y formalizada en la E.P.M.		Control Interno
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	1. Formular y divulgar el cronograma de actualización del perfil de riesgos de corrupción de la E.P.M por etapas, en busca de adecuar el mapa y validar los riesgos identificados.	Cronograma de actualización del perfil de riesgos de gestión y corrupción formulado y divulgado a las partes interesadas.	Talento Humano Gestión Directiva Control Interno	En el primer trimestre 2021
	2. Ejecutar el cronograma de actualización del perfil de riesgos en las etapas definidas.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y apropiado a la E.P.M para el mes de diciembre 2021.		
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	1. En cada una de las etapas de actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción, se desarrollarán procesos participativos que involucren actores internos y externos.	-Presentación del mapa ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EPM. -Campaña de socialización de los controles asociados a mitigar los riesgos de corrupción. -Divulgación por medio de diferentes canales de comunicación, y publicación en la página Web de la Empresa.	Talento Humano Gestión Directiva Control Interno Asistencia Técnica e Informática	En el segundo semestre 2021
Subcomponente 4 Monitorio y revisión	1. Los líderes de procesos realizarán revisiones y ajustes atendiendo comentarios de las mesas de trabajo o socializaciones, y recomendaciones de los seguimientos por la oficina de control interno.	-Dos revisiones realizadas para la verificación de la implementación de controles. -Plan de mejora (Acciones definidas para ajustes).	Líderes de procesos Control Interno Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Revisión y control 1. junio 2021. 2. noviembre 2021.

Empresas Públicas Municipales

Belén de Umbría S.A.S. E.S.P.



<p>Subcomponente 5 Seguimiento</p>	<p>1 Presentar reportes de seguimiento y control a la administración de riesgos de los procesos de la E.P.M.</p>	<p>-Auditoria a la Administración de Riesgos. -Informe de seguimiento.</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Septiembre 2021</p>
---	--	--	------------------------	------------------------

Nota: COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Acerca de este componente, es pertinente destacar que la organización ha estado realizando el diseño e implementación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, y por ende el fortalecimiento de la dimensión de control interno siendo esto un proceso transversal a la organización, la E.P.M se encuentra estudiando cada uno de los procesos, con el fin de identificar y caracterizar las actividades que lo conforman y las posibles acciones de racionalización con esquemas no presenciales , en aras de priorizar las mismas hacia la estrategia antitrámites.

"Transparentes Como el Agua"

Carrera 11 No. 6 - 41 **Linea de Atención:** (+57-6) 352 8680 **Celular:** (57) 312 257 3106
 secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

Empresas Públicas Municipales

Belén de Umbría S.A.S. E.S.P.



COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Disponer Informe Final vigencia 2020.	Gestión Directiva Control Interno Asistencia Técnica e Informática	Primer trimestre 2021
	2	Publicar Plan de Acción Institucional vigencia 2021		
	3	Publicar Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2021.		
	4	Publicar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021 y sus 3 respectivos seguimientos (con corte al 30 de abril, al 31 de agosto, y al 31 de diciembre).		
	5	Publicar cada proyecto de inversión, ordenado según la fecha de inscripción en el banco de programas y proyectos de inversión municipal.		
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1	Participar en los eventos de rendición de cuentas que desarrolle la Administración Municipal.	Gestión Directiva Líderes de procesos	Durante el año 2021
	2	Participación de informes de gestión en el transcurso del año, ante el Honorable Concejo Municipal y comunidad (Transmisión en vivo Facebook-Canal Municipal).		
	3	Realizar espacios de diálogo con el Comité y/o grupo de control social y veedurías ciudadanas.		
	4	La E.P.M en aras de afianzar el derecho a la información y comunicación, mantendrá y fortalecerá diferentes procedimientos y mecanismos para garantizar la Transparencia y Acceso a la Información Pública, cómo: la Página web (epm.belen.com), Facebook (Epm Belén de Umbría), WhatsApp (312 257 31 06), emisora comunitaria, perifoneo y comunicaciones mediante el respaldo de las facturas de pago.		
Subcomponente 3 Responsabilidad - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	1	Con el fin de consolidar la credibilidad y confianza por parte de la ciudadanía y grupos de interés frente a la gestión, se desarrollarán capacitaciones institucionales para atender los compromisos y acciones de mejora identificados en los espacios de rendición de cuentas.	Talento Humano Gestión Directiva	Durante el año 2021
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1	Formular plan de mejora o acciones que den respuesta a las observaciones y comentarios de la ciudadanía de acuerdo con la Rendición de Cuentas.	Talento Humano Gestión Directiva Control Interno	Presentación de documentos dos meses después del desarrollo de la rendición de cuentas

"Transparentes Como el Agua"
 Carrera 11 No. 6 - 41 Línea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106
 secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1 Fortalecer cada uno de los procesos en la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, ya sea de forma presencial, virtual o vía telefónica	Reducción de las PQRS por atención inadecuada al ciudadano. Charlas de capacitación realizadas.	Talento Humano Gestión Directiva	Durante el año 2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	1 Caracterizar el procedimiento de servicio al ciudadano (recepción y tiempos de respuesta de PQRS, protocolos del servicio al ciudadano y protocolos de administración de cada uno de los canales de atención dispuestos por la EPM).	-Procedimiento documentado, socializado y publicado. -Capacitaciones realizadas sobre protocolos del servicio al ciudadano y protocolos de administración de canales de atención dispuestos por la entidad.	Gestión Directiva	
	2 La E.P.M en aras de afianzar el derecho a la información, comunicación y atención al ciudadano, mantendrá y fortalecerá diferentes mecanismos para garantizar la efectividad de los canales de atención cómo: la Página web (epm.belen.com), Facebook (Epm Belén de Umbría), WhatsApp (312 257 31 06), y la accesibilidad de comunicarse mediante la página web - Servicio al ciudadano - Petición, Quejas y Reclamos, en el cual se habilita formato para iniciar trámite de las inquietudes presentadas, igualmente se tiene la oficina de P, Q, R, S acompañada de su respectivo Buzón para la recepción de información y asesoría personalizada.	-Redes sociales dinamizadas. -Página Web reestructurada, actualizada y alimentada que propenda al cumplimiento de los requisitos vigentes. -Administración efectiva de comunicados y requerimientos recepcionados por la aplicación WhatsApp o Facebook. -Implementación de acciones derivadas del monitoreo al funcionamiento del sistema de registro, seguimiento y atención de PQRS.	Coordinación PQRS Secretaría General	Permanente
Subcomponente 3 Talento Humano	1 Ejecutar el PIC (Plan Institucional de Capacitación) para todos los colaboradores, fomentando el desarrollo personal y profesional, la integridad y las buenas prácticas administrativas y organizacionales, y de servicio al cliente.	Fortalecimiento de competencias, de la cultura del servicio al cliente, y la atención oportuna de necesidades, entre otras, a través de capacitaciones de redes de sinergia y videos de gestión del conocimiento.	Gestión Directiva Talento Humano	Durante el año 2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	1 Elaborar y publicar en la página web informes de PQRS.	Dos informes publicados.	Coordinación PQRS Asistencia Técnica e Informática	Semestral
	2 Documentación del proceso de coordinación de las PQRS y planes de mejoramiento.	Proceso y procedimientos para la atención de PQRS estandarizados y actualizados. Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento	Coordinación PQRS Control Interno	Segundo semestre 2021
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1 Definir un formato adecuado para la realización de encuestas de satisfacción del usuario.	Encuesta adecuada que permita evaluar periódicamente el grado de satisfacción del usuario, y recopilar información de la mano del usuario, para así encaminar acciones correctivas, de mejora y preventivas; siendo esto el insumo para el seguimiento y el control de la calidad en la atención al usuario, garantizando el buen servicio y la superación de expectativas de la comunidad.	Funcionarios del área administrativa	Durante el año 2021
	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad			

Empresas Públicas Municipales

Belén de Umbria S.A.S. E.S.P.



COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1 Realizar seguimiento al nivel de implementación de la ley 1712 de 2014 en la página web de la entidad.	Aplicación de la ley Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Control Interno	Noviembre 2021
	2 Generar y publicar informes o reportes de seguimiento y control de la planeación institucional.	Planeación Institucional monitoreada.		Diciembre 2021
	3 Hacer seguimiento a la publicación de la contratación en el SIA Observa (sistema integral de auditoría).	Creación, escaneo y cargue de los diferentes documentos de los contratos al día.		Semestral
	4 Publicar los diferentes contratos en la página web, ya sean contratos de prestación de servicios, suministros, seguros, obras, entre otros y su respectiva convocatoria a veedurías ciudadanas.	Contratos publicados en la página web con su respectiva convocatoria a veedurías ciudadanas.	Asistencia Técnica e Informática Secretaría General Gestión Directiva	Durante el año 2021
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	1 Monitoreo al esquema y coordinación de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD.	Informe proceso de reclamaciones.	Coordinación PQRS Control Interno Gestión Directiva	Octubre 2021
		Formulación de planes de mejora.		Diciembre 2021
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	1 Seguimiento a la implementación de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos.	Política de Privacidad y Tratamiento de Datos revisada, de ser necesario ajustada y divulgada nuevamente.	Gestión Directiva Asesoría Jurídica	Junio 2021
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	1 Creación e implementación de la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	-Web interactiva o contenido creativo. -Acceso adecuado para personas con movilidad reducida o con problemas de movilidad permanente o temporal.	Gestión Directiva Asistencia Técnica e Informática	En el segundo semestre 2021
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1 Generar y publicar en la página web de la E.P.M, informes de solicitudes de acceso a la información, en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Informes publicados de solicitudes de acceso a la información.	Asistencia Técnica e Informática Control Interno	Noviembre 2021
	2 Monitorear y socializar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública bien estructurada y alimentada, acorde a las exigencias y requisitos.	Talento Humano Gestión Directiva	

"Transparentes Como el Agua"

Carrera 11 No. 6 - 41 Línea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106
secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbria, Risaralda, Colombia

Empresas Públicas Municipales



COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES					
Subcomponente		Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Iniciativas Adicionales Marco ético	1	Sensibilizar a la Alta Dirección y funcionarios sobre la gestión y estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.	Actividades de sensibilización realizadas, que promueven una cultura basada en la legalidad y el respeto en el ejercicio del servicio de la gestión institucional E.P.M..	Talento Humano	Durante el año 2021
	2	Capacitaciones sobre el código de integridad.	Consolidar la integridad como principal componente de adopción en la prevención de la corrupción.	Gestión Directiva	

FECHA DE PUBLICACIÓN:		30 DE ENERO DE 2021	
ELABORÓ		REVISÓ Y APROBÓ	
Nombre:	FRANCY ROMERO OQUENDO	Nombre:	DANIELA MONTOYA PUERTA
Cargo:	CONTROL INTERNO	Cargo:	GERENTE GENERAL
Firma:		Firma:	

Contactos:

Gestión Directiva	gerencia@epmbelen.com
Talento Humano	talentohumano@epmbelen.com
Control Interno	controlinterno@epmbelen.com
Coordinación PQRS	pqr@epmbelen.com
Tesorería Pagadora	tesoreria@epmbelen.com
Secretaría General	secretaria@epmbelen.com
Contabilidad	contabilidad@epmbelen.com
Asistencia Jurídica	juridica@epmbelen.com

"Transparentes Como el Agua"
 Carrera 11 No. 6 - 41 Linea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106
secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia