



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

# **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO – EMPOAGUAS ESP-  
2016**

**Vigilado**

**Superservicios** Cll 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia  
Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
Visítenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

## INTRODUCCION

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado el Municipio de San José del Guaviare, EMPOAGUAS ESP- con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, ha elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2016, basado en la prevención, control y seguimiento de los eventos que se puedan configurar en actos de corrupción, vinculando de manera activa a la ciudadanía en el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la Constitución Política y en la Ley.

Así mismo esta Estrategia contempla la identificación de áreas susceptibles de corrupción, la mejora en la accesibilidad y calidad de los trámites y servicios dirigidos a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que ofrece nuestra empresa; la publicidad de las actuaciones públicas y la vocación en sus empleados, de prestar un veraz, eficaz y eficiente servicio al Ciudadano

Este plan está conformado por un mapa de riesgos de corrupción, con las medidas para mitigarlos, una estrategia anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por último, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, EMPOAGUAS ESP, como entidad descentralizada del orden Municipal, se compromete a garantizar el ejercicio correcto, legal y diligente de la función pública, orientada en la prevención de posibles actos de corrupción a través de



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

estrategias concretas que garanticen la prestación del servicio al ciudadano de una manera transparente y sin trabas administrativas

## **1. MARCO NORMATIVO, MISION, VISION, VALORES CORPORATIVOS Y PRINCIPIOS ETICOS**

Ley 1474 del 2011, art 73, Estatuto Anticorrupción; Guía de Administración del Riesgos del DAFP; Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2, Guía Metodológica para la Formulación de Riesgos Anticorrupción).

### **1.1. MISION**

Brindar a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado vinculados a la empresa un servicio con calidad y eficiencia procurando el constante mejoramiento a través de tecnificación de procesos, motivación y capacitación en la planta de personal, garantizando el crecimiento y rentabilidad de la empresa, para beneficio de los usuarios, empleados y de la sociedad de San José del Guaviare, objeto de nuestra razón de ser.

### **1.2. VISION**

Ser en el año 2020 líderes a nivel regional en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, con calidad, cobertura, continuidad y un alto nivel de excelencia, orientada con criterios empresariales y sociales contribuyendo al mejoramiento esencial de la calidad de vida de los habitantes del municipio de San José del Guaviare y de su entorno.



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

### 1.3 VALORES CORPORATIVOS

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P., en desarrollo de su objetivo a través de todos sus funcionarios fomenta y aplica de manera permanente los siguientes valores corporativos:

**La vocación del servicio:** es la conducta innata y aprendida, guiada al servicio del otro sin esperar ningún beneficio a cambio.

**Liderazgo:** Promueve actitudes que inspiren la colaboración del equipo de trabajo para llegar al logro de los objetivos institucionales.

**Trabajo en equipo:** Somos un equipo humano que trabaja de manera integral, para lograr el propósito de la empresa de acueducto y alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.

**Ética:** Comportamiento regido por principios basados en honestidad, lealtad, transparencia, justicia y cumplimiento. Lo anterior, basado en la ley y en la dignificación del hombre a través del trabajo, con fundamentos rectores en el actuar organizacional. Estos obligan, sin excepción a todos los miembros de la empresa.

**Lealtad:** Es producto de la razón, y por lo tanto de la inteligencia, representa la expresión del cumplimiento de una responsabilidad ante los honores, de acuerdo a un tálito de reciprocidad en las relaciones humanas, libremente aceptada, para la correcta y provechosa vida humana.



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

**Responsabilidad:** Social y económica que nos permita sobrevivir, crecer y coadyuvar en el mejoramiento del nivel de vida de la comunidad atendida, para ello utilizamos los recursos al máximo, no desperdiciamos nada.

**Sentido de pertenencia:** Disposición para entregar lo mejor de cada uno en el logro de la misión de la empresa.

**Autoestima:** Consolida el respeto, el aprecio, la aceptación, la confianza que se posee de sí mismo, para poder de igual forma desplegarlo en los mismos valores a los demás.

**Honestidad:** Actuar de conformidad a las normas morales, éticas y religiosas, según la sociedad a la que se pertenece, y a las leyes y normas jurídicas.

**Transparencia:** Es actuar de manera clara y abierta, dando la posibilidad de conocer el fondo de sus decisiones y acciones públicas, respondiendo permanentemente por ellas.

#### 1.4 PRINCIPIOS ETICOS

**Honestidad:** cada uno de los empleados de la Empresa actúa en coherencia con el objeto de la Empresa siempre antepone los fines e intereses de la Empresa y de los usuarios a sus propios intereses, logrando generar un ambiente de confianza.

**Justicia:** Las actuaciones de los empleados de la Empresa, buscan construir procesos equitativos en el acceso a las oportunidades y beneficios, de manera que se hagan extensivos a todos los usuarios.

**Vigilado**

**Superservicios** Cll 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia  
Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
Visítenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

**Rectitud:** Las actuaciones de los empleados de la Empresa, buscan construir acuerdos que permitan equilibrar los diversos intereses expresados por los diferentes sectores de la comunidad, siempre buscando el interés público y el cumplimiento del objeto de la Empresa.

**Transparencia:** la Empresa, actúa y comunica abiertamente a la ciudadanía las acciones de su gestión y los efectos potenciales de estas acciones.

**Responsabilidad:** Cada uno de los empleados de la Empresa, se compromete en el manejo eficiente de los recursos, para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, de modo que se cumplan con excelencia y calidad las metas de plan de gestión y resultados propuestos por la Empresa y lo planteado en el estudio de viabilidad Empresarial.

## **2. COMPONENTES DEL PLAN**

### **2.1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

El Mapa de Riesgos es una herramienta que le permite a la empresa identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. La empresa debe establecer las medidas para controlarlos.

A continuación se han establecido los posibles riesgos de corrupción que se pueden presentar en algunos procesos y procedimientos de la empresa.

**Vigilado**

**Superservicios** Cll 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia  
Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
Visítenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



"Mejor en Calidad y Eficiencia"

MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCION		FECHA	PAGINA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MECI		2014/02/27	1 DE 1
Entidad: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE -EMPOAGUAS E.S.P.-		ANALISIS Y VALORACION DEL RIESGO	
Misión: Brindar a los usuarios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado vinculados a la empresa un servicio con calidad y eficiencia procurando el constante mejoramiento a través de tecnificación de procesos, motivación y capacitación en la planta de personal, garantizando el crecimiento y rentabilidad de la empresa, para beneficio de los usuarios, empleados y de la sociedad de San José del Guaviare, objeto de nuestra razón de ser.		SEGUIMIENTO	
CODIGO	VERSION	FECHA	PAGINA
FO-01-PE-SIG-PR7	0 1	2014/02/27	1 DE 1
IDENTIFICACIÓN		Riesgo	
Proceso y objetivo	Consecuencias	Probabilidad : (Posible; Casi Seguro)	Tipo de Control: P (Preventivo) C (Correctivo)
	No	Descripción	CRITERIOS DE MEDICION
Gestión de recursos financieros. Objetivo: Gestión, asignación y control de los recursos financieros para el cumplimiento de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación	1	Adquisición de bienes y servicios no incluidos en el plan de adquisiciones	Existen herramientas de control
	2	No expedición de CDP	Existen herramientas de control
	Sanciones disciplinarias	Posible	preventivo
	Sanciones disciplinarias y fiscales	Posible	preventivo
			Revisión continua a la adquisición de bienes y servicios
			Seguimiento a la expedición de los CDP a todos los gastos programados
			Coordinador Administrativo y Financiero
			Coordinador Administrativo y Jurídica
			Nº de bienes y servicios adquiridos/No. De bienes registrados en el plan de compras
			Nº de contratos realizados/No. contratos sin CDP

Vigilado  
Superservicios

Cll 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia  
Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3174543853;  
Visítenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



"Mejor en Calidad y Eficiencia"

<b>Gestión contractual.</b> <b>Objetivo:</b> Llevar a cabo los diferentes procedimientos para lograr el cumplimiento de los Objetivos de la empresa y Adelantamiento del proceso de gestión contractual para garantizar la adquisición del bien, obra o servicio, en forma oportuna, garantizando la eficiencia de la gestión contractual para garantizar la	3	Asignación correcta del rubro presupuestal de acuerdo al objeto contractual	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Realizar inspección documental a los estudios de necesidad antes de pasar para la elaboración del contrato	Coordinador Administrativo o Financiero	Nº estudios de necesidad/Nº situaciones identificadas
	4	No existir registro presupuestal en la oportunidad legal	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Realizar inspección documental antes de ejecutar contrato	Coordinador Administrativo o Financiero	Nº situaciones identificadas
	5	Hurto o pérdida de títulos valores	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Realizar inspección continua a estos bienes	Tesorero y Cajeras	Nº títulos valores/total títulos valores
	6	Pagos sin todos los soportes de ley	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Inspección permanente a los pagos realizados	Tesorero	Nº comprobantes egreso/Nº comprobantes de egreso todos los soportes
	7	Diferencias entre los ingresos reales y los reportados en el boletín	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Cotejo diario a los ingresos	Tesorero	ingresos reales/ingresos en boletín
	1	Violación por acción u omisión del pliego de condiciones o el reglamento interno de contratación	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	cumplimiento al manual interno de contratación y verificación de documentos del proceso	Oficina jurídica y contratación y auxiliar	Nº situaciones identificadas
	2	Incumplimiento del objeto contractual	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Hacer uso de la cláusula de multas e informar a la aseguradora	Oficina de jurídica y contratación	Nº contratos/ Nº contratos incumplidos

Vigilado  
Superservicios

Cil 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia  
 Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
 Visítenos en e-mail: correo@empoaquas.gov.co





"Mejor en Calidad y Eficiencia"

adquisición del bien, obra o servicio, en forma oportuna.	Sanciones disciplinarias, fallas en el debido proceso	3	No elaboración de actas de terminación y liquidación de contratos	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Seguimiento permanente a la etapa postcontractual	Supervisores, interventores	Nº contratos = Nº contratos no terminados y liquidados
	Sanciones disciplinarias	4	Estudios previos o de conveniencia y oportunidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación (estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular)	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	cumplimiento al manual interno de contratación y verificación de documentos del proceso	Coordinador de jurídica y contratación y auxiliar	cumplimiento
	Sanciones disciplinarias	5	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permitan a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular.	Posible	P. Apago al manual de contratación para evitar que haya tráfico de influencias	Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	cumplimiento al manual interno de contratación y verificación de documentos del proceso	Coordinador de jurídica y contratación y auxiliar	cumplimiento
<b>Administración de bienes y servicios.</b> Objetivo: Llevar a cabo los diferentes procedimientos para lograr el cumplimiento de los Objetivos de la empresa y Adelantamiento del proceso de gestión contractual para garantizar la adquisición del bien, obra o servicio, en forma oportuna, garantizando la eficiencia de la gestión contractual.	Daño fiscal	1	Adquisición de bienes con características distintas a las contratadas	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Supervisión a las compras,	Coordinador Administrativo y Financiero, Auxiliar almacén	Bienes adquiridos/bienes adquiridos con características diferentes
	Detrimento patrimonial	2	Negligencia en la administración de bienes y servicios que conlleve a la pérdida o deterioro de los mismos.	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Evaluación mensualizada del inventario de consumo	Coordinador Administrativo y Financiero	Inventario de bienes y servicios
	Detrimento patrimonial	3	Inexistencia en inventarios de elementos recibidos	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Seguimiento mensual al inventario de cada dependencia	Coordinador Administrativo y Financiero	Nº de bienes inventariados/ Nº bienes hallados

**Vigilado  
Superservicios**

Cll 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Colombia  
Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 3157210133, 3153764065, 3124543853;  
Visitenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



**"Mejor en Calidad y Eficiencia"**

<p><b>Gestión de recursos humanos</b> Objetivo: Apoyar de manera eficiente y eficaz a la empresa en la provisión de cargos mediante selección de personal competente e idóneo, así como ofrecer medios para brindar: Capacitación, bienestar e incentivos, tramitar situaciones administrativas del recurso humano y desarrollar el sistema de seguridad social integral</p>	<p>Sanciones disciplinarias</p>	<p>1</p>	<p>Vinculación de personal sin cumplimiento de requisitos</p>	<p>Posible</p>	<p>preventivo</p>	<p>Existen herramientas de control</p>	<p>Revisar antes de posesionar al empleado todos los documentos frente a manual de funciones y requisitos</p>	<p>Coordinador Administrativo o Financiero</p>	<p>Nº situaciones identificadas</p>
<p>Sanciones disciplinarias y fiscales</p>	<p>2</p>	<p>No pago de prestaciones sociales y parafiscales</p>	<p>Posible</p>	<p>preventivo</p>	<p>Existen herramientas de control</p>	<p>revisión nómina y pagos dentro de los términos establecidos por parte del Coordinador Administrativo.</p>	<p>Coordinador Administrativo o Financiero</p>	<p>Nº situaciones identificadas</p>	
<p><b>Gestión documental</b> Objetivo: Gestión y administración de las operaciones de Biblioteca, Correspondencia, control y archivo de documentos, involucrados en procesos misionales y de apoyo de EMPOAGUA E.S.P., minimizando las pérdidas o fugas de la información controlando los tiempos y facilitando el seguimiento de los trámites</p>	<p>sanciones disciplinarias</p>	<p>1</p>	<p>Pérdida de la información</p>	<p>Posible</p>	<p>preventivo</p>	<p>Existen herramientas de control</p>	<p>Implementación de inventario documental</p>	<p>Todos los funcionarios</p>	<p>Nº situaciones identificadas</p>
<p>Sanciones disciplinarias y penales</p>	<p>2</p>	<p>Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración</p>	<p>Posible</p>	<p>preventivo</p>	<p>Existen herramientas de control</p>	<p>Adquisición del software documental</p>	<p>Auxiliar Administrativo o de Archivo</p>	<p>Nº situaciones identificadas</p>	
<p>Sanciones disciplinarias</p>	<p>3</p>	<p>Deficiencias en el manejo documental y de archivo</p>	<p>Posible</p>	<p>preventivo</p>	<p>Existen herramientas de control</p>	<p>Capacitación a funcionarios responsables del proceso; auditorías a los procesos por control interno de gestión</p>	<p>Auxiliar Administrativo o de Archivo</p>	<p>Nº situaciones identificadas</p>	

**Vigilado  
Superservicios**

Cll 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Colombia  
Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
Visítenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



**"Mejor en Calidad y Eficiencia"**

<p><b>Gestión Jurídica</b>  <b>Objetivo:</b> Definir e implementar las estrategias de gestión y defensa jurídico - administrativa que debe atender la empresa ante las diferentes situaciones y problemas jurídicos</p>	<p>1                  Sanciones disciplinarias, fiscales y penales</p>	<p>Sanciones legales o pecuniarias</p>	<p>Posible</p>	<p>preventivo</p>	<p>Existen herramientas de control</p>	<p>Cumplimiento a las fechas establecidas para dar respuesta a los requerimientos de los Entes de control y demandas que hayan sido interpuestas a la empresa</p>	<p>Oficina Jurídica</p>	<p>Nº situaciones identificadas</p>
<p>2                  sanciones disciplinarias y penales</p>	<p>2                  Error en la defensa de la empresa</p>	<p>Posible</p>	<p>preventivo</p>	<p>Existen herramientas de control</p>	<p>Efectuar una defensa eficaz para evitar sanciones que incurran en detrimento fiscal</p>	<p>Oficina Jurídica, Asesor externo</p>	<p>Nº situaciones identificadas</p>	
<p><b>Gestión comercial</b>  <b>Objetivo:</b> Diseñar e implementar programas de promoción de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado prestados por la Empresa, en aras de aplicar acciones de mejora en la maximización sostenible de usuarios potenciales, incremento en el recaudo, reducción de la cartera y mejoramiento de la calidad de los servicios</p>	<p>1                  sanciones disciplinarias</p>	<p>Manipulación del sistema de toma de lecturas buscando beneficios personales o algún tipo de retribución por parte de terceros</p>	<p>Posible</p>	<p>preventivo</p>	<p>Existen herramientas de control</p>	<p>Seguimiento y supervisión del coordinador del área para implementar acciones de autocontrol, Capacitación Personal. Rotación de personal mensual.</p>	<p>Coordinador Comercial</p>	<p>Nº situaciones identificadas</p>
<p>2                  sanciones disciplinarias y penales</p>	<p>2                  Aceptación o realización de una conexión fraudulenta a cambio de retribuciones económicas o de otro tipo por parte de terceros</p>	<p>Posible</p>	<p>preventivo</p>	<p>Existen herramientas de control</p>	<p>Seguimiento y control al personal encargado de realizar las conexiones domiciliarias. Supervisión de los trabajos realizados</p>	<p>Coordinador Comercial y Operativo</p>	<p>Nº situaciones identificadas</p>	

**Vigilado  
Superservicios**

Cl 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Colombia  
 Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
 Visítenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



"Mejor en Calidad y Eficiencia"

Atención al cliente	Objetivo: Direccional adecuada y oportunamente las solicitudes, peticiones y derechos petición, quejas, reclamos, consultas y felicitaciones de los usuarios, ciudadanos en general y entidades tanto oficiales como privadas, que requieran de los servicios ofrecidos por EMPAQUAS E.S.P.	3	sanciones disciplinarias y penales	Cobro por fuera de lo establecido por la empresa	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Socialización de precios de los servicios y productos que ofrece la empresa, a todos los empleados.. Publicación de tarifas en medios radiales, pagina web, carteleras institucionales	Coordinador Comercial	Nº situaciones identificadas
		3								
		1	sanciones disciplinarias	Falta de información sobre el estado del proceso del tramite al interior de la entidad	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Seguimiento y control proceso de Ventanilla Única	Coordinador Comercial	Nº situaciones identificadas
		2	sanciones disciplinarias y penales	Cobro por realización del tramite	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Capacitaciones al personal en los procesos y autocontrol	Coordinador Comercial	Nº situaciones identificadas
		3	conducta irregular del encargado del procedimiento	Cobro por fuera de lo establecido por la empresa de las tarifas de los servicios públicos	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Seguimiento a la Aplicación tarifas establecidas y aprobadas por la Empresa	auxiliar administrativo de facturación	Nº situaciones identificadas

Vigilado  
Superservicios

CUI 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia  
Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
Visítenos en e-mail: correo@empaguas.gov.co



"Mejor en Calidad y Eficiencia"

Servicio de acueducto y de Alcantarillado	sanciones disciplinarias	Negligencia en la operación y mantenimiento del acueducto en cada una de sus partes y equipos que conlleva a la pérdida o deterioro de los mismos	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Reinducción y capacitación a los dueños de los procesos; fomentar el compromiso y pertenencia con la empresa	Coordinador Operativo	Nº situaciones identificadas
sanciones disciplinarias	1	Uso indebido de equipos, herramientas y vehículos en actividades particulares.	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Supervisión por parte del Coordinador Operativo	Coordinador Operativo	Nº situaciones identificadas
Sanciones disciplinarias y fiscales	3	Desperdicio de materiales en las actividades diarias	Posible	preventivo	Existen herramientas de control	Supervisión y planeación de las actividades diarias realizadas en la empresa. Concientización a los empleados de los costos anuales que se generan en la empresa anualmente debido a los desperdicios	coordinador operativo	Nº situaciones identificadas
TODOS LOS PROCESOS. Establecer alternativas de lucha contra la Corrupción	sanciones disciplinarias	1	Posible	P: Las decisiones importantes las toma los directivos	Existen herramientas de control	Vigilancia y seguimiento a los trabajadores que están cometiendo esa conducta	Coordinador Administrativo y Financiero	Nº situaciones identificadas
	Sanciones disciplinarias y fiscales	2	2	P: Publicación de trámites y servicios en la pagina WEB de la empresa.	Existen herramientas de control	Vigilancia y seguimiento a los trabajadores que están cometiendo esa conducta para iniciar las acciones disciplinarias respectivas.	Coordinador Administrativo y Financiero	Nº situaciones identificadas

Vigilado Superservicios

Cll 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Colombia  
 Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 3157240133, 3153764065, 3124543853;  
 Visítenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

## **2.1.2 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**2.1.2.1 Fechas de seguimientos y publicación:** La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento:

Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento:

Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento:

Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

---

**Vigilado**

**Superservicios** Cll 19 N° 19D-35 B, El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia  
Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
Visítenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

## 2.2. COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La Estrategia Racionalización de trámites facilita al usuario el acceso a los servicios que brinda la empresa, y a la entidad le permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

EMPOAGUAS ESP, para implementar esta estrategia desarrollará las siguientes acciones:

- Aprovechar los diferentes espacios publicitarios como radio, tv, medios escritos, páginas web y diferentes herramientas tics para ofrecer al usuario y comunidad en general, información de fácil consulta, como son: El Plan de Gestión y Resultados; los Planes de Acción; el presupuesto, entre otros.
- Presentación de peticiones, quejas y reclamos a través del Aplicativo de PQRS en la página web: [www.empoaguas.gov.co](http://www.empoaguas.gov.co)
- Divulgación de información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los diferentes medios radiales.
- Sistemas de comunicación interna que garantice a todos los empleados tener conocimiento de los programas, planes y proyectos que desarrolla la empresa y así puedan orientar a los usuarios de forma eficaz y eficiente.
- Atención a los ciudadanos de forma ágil, eficaz y eficiente y en el Centro de Atención al Usuario, lugar ubicado en las instalaciones de la empresa.

---

Vigilado

Superservicios Cll 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia

Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;

Visítenos en e-mail: [correo@empoaguas.gov.co](mailto:correo@empoaguas.gov.co)



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

### 2.3 COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

La Estrategia de la Rendición de Cuentas, busca la transparencia de la gestión de la empresa; permite una interacción entre los usuarios y la empresa, dándole a conocer cuáles son los programas, planes y proyectos que está ejecutando. Las acciones que se desarrollaran para la estrategia en mención son las siguientes:

- Rendición de la información en los sistemas requeridos por el Gobierno Nacional: SUI, SIA, CHIP, entre otros.
- Publicación en la página web de la empresa: [www.empoaguas.gov.co](http://www.empoaguas.gov.co) de los siguientes documentos: informe sobre el estado del Sistema de Control Interno, Informes de Gestión, Plan de Gestión y Resultados, Programas y Proyectos, Plan de Acción Anual, Evaluación Planes de Acción, Plan de Adquisiciones, entre otros.
- Participación de EMPOAGUAS ESP, en los eventos de Rendición de Cuentas que realiza la Administración Municipal, como empresa municipal descentralizada.
- Implementación de la estrategia LA GRAN FERIA DE LA OPORTUNIDAD, como espacio participativo con la comunidad para facilitar y resolver inquietudes en cuanto a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, entre otros: Recuperación de cartera,





*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

solicitudes peticiones quejas, reclamos y sugerencias, identificación de disponibilidades de los servicios, venta del servicio (conexiones), servicio de recaudo (caja), identificación de fraudes y fugas y producto marginal.

La Oficina de Control Interno de Gestión continuará con la labor de consolidar y difundir el cronograma de informes a entes de control, para que todos los Responsables de las Áreas conozcan a través del cronograma las fechas y periodicidad de presentación de informes, así mismo les informará sobre la responsabilidad que les asiste en llevar a cabo dichas tareas, e igualmente las implicaciones que conllevaría el incumplimiento a los mismos.

## **2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, y generar canales de comunicación bidireccionados y retroalimentativos con nuestros usuarios, desarrollaremos las siguientes acciones:

- Dispone de correos institucionales para la recepción de PQRS, por parte de los usuarios y comunidad en general:

**Vigilado**

**Superservicios** Cl 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia  
Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
Visítenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



"Mejor en Calidad y Eficiencia"

Correo institucional	Responsable/Dependencia
acontabilidad@empoaguas.gov.co	Yuri Alexandra Guzman, Coordinación Administrativa y Financiera
administrativa@empoaguas.gov.co	Sandra Milena Correa Medina, Coordinación Administrativa y Financiera
ajuridica@empoaguas.gov.co	Paola Andrea Aranzazu, Oficina Jurídica
almacen@empoaguas.gov.co	Nini Johana Useche Tobon; Almacen
archivo@empoaguas.gov.co	Fainory Madera Romero; Gestión Documental
caja1@empoaguas.gov.co	Yennifer Ariza Ariza; Tesorería
comercial@empoaguas.gov.co	Jose Raul Pinilla R., Coordinacion Comercial
controlinterno@empoaguas.gov.co	Norbely Restrepo Vasquez, Control Interno de Gestión
correo@empoaguas.gov.co	Correo Empoaguas
facturacion@empoaguas.gov.co	Sandra Milena Lopez Lopez; Coordinación Comercial
gerencia@empoaguas.gov.co	Freddy Quezada Vivas, Gerencia
juridica@empoaguas.gov.co	Karen Yicela Conde, Oficina Jurídica
laboratorio@empoaguas.gov.co	Carina Tovar Jaramillo; Coordinación Operativa
operativa@empoaguas.gov.co	Leonel Guillermo Suarez; Coordinación Operativa
pqr@empoaguas.gov.co	Maria del Pilar Marroquin, Atención al Cliente
secretaria@empoaguas.gov.co	Erika Julieth Sanchez Cabrera, Secretaria Gerencia
SISTEMAS@empoaguas.gov.co	Carlos Roa, Sección Tic's
tesoreria@empoaguas.gov.co	Emer Urquijo Cedano, Tesorería
topografia@empoaguas.gov.co	Jhon Ludwing Sanchez, Coordinacion Operativa
webmaster@empoaguas.gov.co	webmaster empoaguas.gov.co

- Seguimiento a las PQRS registradas en la página web de la Empresa.
- Actualización constante de la información publicada en la página web [www.empoaguas.gov.co](http://www.empoaguas.gov.co) ,y en las redes sociales.
- Evaluar la percepción externa de la empresa mediante la encuesta de satisfacción al ciudadano
- Fortalecimiento de los procesos de gestión comercial: facturación y atención al cliente (preventa y postventa).
- Asegurar la calidad en las respuestas a peticiones, quejas y reclamos – PQR's, en tiempos oportunos.
- Difundir el portafolio de servicios de la entidad a la ciudadanía en general
- Publicación de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones y ejercer sus

Vigilado

Superservicios

Cll 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia  
 Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
 Visitenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

derechos, igualmente los horarios y puntos de atención, en página web de la empresa.

- Disponer de instalaciones locativas cómodas para que la atención a los usuarios sean de una manera ágil.

#### **2.4.1 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Para la atención de peticiones, quejas y reclamos, seguimos las medidas contempladas en el artículo 76, Ley 1474 de 2011. A continuación es de resaltar los siguientes conceptos:

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

---

**Vigilado**

**Superservicios** CII 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia

Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;

Visítenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

Así mismo los términos las respuestas a las peticiones quejas y reclamos se darán dentro de los tiempos establecidos para las mismas, conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

## **2.5 MECANISMOS PARA PROMOVER LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION**

EMPOAGUAS ESP, a través de su página [www.empoaguas.gov.co](http://www.empoaguas.gov.co)

- Publicación permanente en la Página [www.empoaguas.gov.co](http://www.empoaguas.gov.co), de información importante para los usuarios.
- Disposición de horarios de Atención en el Centro de Atención al Usuario, ubicado en la calle 19 D No. 19D-35, Barrio El Modelo, de lunes a viernes de 7:30 a 12:00 y de 2:00 a 5:00 p.m.
- Aviso oportuno cuando se modifiquen los horarios de atención al usuario de manera temporal, por efectos del desarrollo de actividades propias de la Empresa.

---

**Vigilado**

**Superservicios** Cll 19 N° 19D-35 B. El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia  
Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
Visítenos en e-mail: [correo@empoaguas.gov.co](mailto:correo@empoaguas.gov.co)



*"Mejor en Calidad y Eficiencia"*

- Mantener los cuatro puntos dispuestos para el Recaudo facilitándole al usuario el pago de la factura.
- Disponer del Buzón físico de sugerencias ubicado en las oficinas de servicio al cliente de la empresa.
- Programas y Campañas radiales sobre el uso eficiente y ahorro del agua, cultura del agua, formación ciudadana, e información de interés general

FREDY QUESADA VIVAS  
Gerente

Proyectó: Norbely R.  
Revisó y aprobó: Fredy Q.

**Vigilado**

**Superservicios** Cll 19 N° 19D-35 B, El Modelo - San José del Guaviare - Guaviare - Colombia  
Líneas de Atención al Usuario: 5849951, Celular: 33157210133, 3153764065, 3124543853;  
Visítenos en e-mail: correo@empoaguas.gov.co