



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA
DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano consta de varios componentes:	3
CONTEXTO NORMATIVO.....	3
OBJETIVO.....	3
Objetivos específicos.....	4
COMPONENTES.....	4
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	4
ESTRATEGIA ANTI – TRÁMITES.....	5
RENDICIÓN DE CUENTAS.....	6
ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	7
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8



INTRODUCCIÓN.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento preventivo para el control de la corrupción que fija las estrategias de carácter institucional para la lucha contra la corrupción en términos de acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y mejoramiento en la transparencia.

Este plan busca promover la participación ciudadana, la rendición de cuentas, el acceso a la información y la simplificación de trámites, lo que conlleva una mayor transparencia y eficiencia en la gestión pública. Asimismo, la sociedad civil puede ejercer veeduría y control social sobre la implementación de este plan, contribuyendo así a la prevención y lucha contra la corrupción.





El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano consta de varios componentes:

Identificación de posibles riesgos de corrupción, sus causas y definición de controles preventivos.

Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad, orientado a la simplificación de trámites y la mejora en la atención al ciudadano

Creación de espacios para la participación ciudadana, informando a la sociedad civil sobre la gestión de la administración pública y fomentando su compromiso en la vigilancia del quehacer del Estado.

Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano, con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios ofrecidos.

Estos componentes buscan fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la prevención de la corrupción en las entidades públicas.

CONTEXTO NORMATIVO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se enmarca en la Ley 1474 de 2011 de Colombia, la cual establece normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción. Esta ley obliga a todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal a elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción, la cual debe contener, entre otros aspectos, la gestión del riesgo de corrupción, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas, el servicio al ciudadano, la transparencia y el acceso a la información.

OBJETIVO.



Fomentar la transparencia en la gestión pública y prevenir la corrupción en la empresa de servicios públicos de Pamplona Empopamplona S.A E.S.P.

Objetivos específicos.

Identificar y mitigar los posibles riesgos de corrupción que se puedan llegar a presentar en la empresa de servicios públicos de Pamplona Empopamplona S.A E.S.P.

Generar confianza antes los grupos de interés frente a todos los procesos, procedimiento y trámites de la entidad, en atención a la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la atención al ciudadano.

Generar acciones ante la corrupción como uno de los principales objetivos de este plan.

Establecer mecanismos de control interno que permitan identificar las debilidades y

fortalezas del presente plan, así como acciones de seguimiento y verificación de cumplimiento del mismo.

Fortalecer el acceso a la información por parte del público a través de herramientas de comunicación con uso de tecnologías de información y comunicación para el acceso a la misma por parte de la comunidad en general.

COMPONENTES

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El componente de gestión de riesgos de corrupción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como objetivo estructurar el mapa de riesgos de



corrupción de los procesos de la entidad y definir acciones para mitigar dichos riesgos.

Este componente también incluye la identificación de los procesos críticos y la implementación de medidas de control para prevenir la corrupción en dichos procesos.

ESTRATEGIA ANTI – TRÁMITES.

Tiene como objetivo principal el acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la entidad, así como la generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas. También busca el fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y el mejoramiento en la transparencia y eficacia en la prestación de servicios.

Realizar un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

Identificar las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

Identificar las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).

Realizar un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.

Realizar un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

Formular el plan de acción de la estrategia de racionalización de trámites con todas las áreas de la entidad.

Implementar medidas para la eliminación de trámites innecesarios y la simplificación de los trámites existentes.

Fortalecer los mecanismos de atención del ciudadano y mejorar la transparencia y eficacia en la prestación de servicios.

Generar espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas.



RENDICIÓN DE CUENTAS.

El componente de "Rendición de Cuentas" del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como objetivo generar espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Esto implica que las entidades deben informar a la ciudadanía sobre sus acciones, decisiones y resultados, promoviendo la transparencia y la generación de confianza en la gestión pública.

Realizar audiencias públicas para presentar informes de gestión y resultados.

Publicar informes de gestión.

Realizar encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los ciudadanos sobre los servicios prestados.

Implementar mecanismos de participación ciudadana, como buzones de sugerencias, redes sociales y otros medios de comunicación.

Realizar campañas de comunicación para informar a la ciudadanía sobre los derechos y deberes en relación con los servicios prestados por la entidad.

Establecer canales de comunicación directa con los ciudadanos para recibir sus inquietudes y sugerencias.

ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como uno de sus componentes la "Atención al Ciudadano", el cual busca el fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y el mejoramiento en la transparencia y eficacia en la prestación de los servicios.

Este componente se enfoca en garantizar el acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la entidad, así como en la generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas.



Tiene como propósito mejorar la atención y el servicio a los ciudadanos, fomentando la transparencia en la gestión y estableciendo mecanismos de rendición de cuentas que mantengan actualizada a la ciudadanía sobre la gestión de Empopamplona S.A E.S.P.

Implementar mecanismos de participación ciudadana, como buzones de sugerencias, redes sociales y otros medios de comunicación.

Realizar campañas de comunicación para informar a la ciudadanía sobre los derechos y deberes en relación con los servicios prestados por la entidad.

Desarrollar habilidades interpersonales en el equipo de atención al cliente, como la empatía y la paciencia.

Proporcionar herramientas adecuadas y ampliar los canales de soporte, incluyendo un enfoque multicanalidad.

Fomentar la comunicación clara y concisa con los clientes.

Realizar encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los clientes sobre el servicio prestado.

Investigar las causas de los problemas más frecuentes y diseñar soluciones concretas para abordarlos.

Brindar soporte en tiempo real y resolver los problemas de los clientes rápidamente.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Se enfoca en establecer mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Algunas de las acciones que se definen en este componente incluyen:

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión.



Identificar los canales de acceso a la información y establecer medidas para garantizar el acceso a la información pública.

Publicar información relevante en medios de comunicación.

Establecer mecanismos de seguimiento y control para garantizar la transparencia en la gestión.

Promover la cultura de la transparencia y el acceso a la información en la entidad y en la ciudadanía.

Realizar campañas de comunicación para informar a la ciudadanía sobre los derechos y deberes en relación con el acceso a la información pública.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano implica la supervisión y evaluación continua de las acciones y metas establecidas en el plan. Algunas de las actividades de seguimiento incluyen la definición de concretas para fomentar la transparencia en la gestión, la identificación, seguimiento y control oportuno de los avances, y el establecimiento de una estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía para mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión de la entidad.

El seguimiento también puede involucrar la participación ciudadana en la formulación y evaluación del plan, como se observa en la invitación a la ciudadanía para participar en la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la empresa de servicios públicos de Pamplona Empopamplona S.A E.S.P.