



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE  
ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: Enero de 2017

Versión:03

Código: P-EM-02



**ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL EPA  
CARTAGENA  
ENERO 2017**

## **OBJETIVO**

Conociendo la importancia de limitar en la administración pública los espacios de corrupción, lo que se plantea en el presente documento además de promover la participación ciudadana, es que el Establecimiento Público Ambiental - EPA Cartagena, como autoridad ambiental en coherencia con su responsabilidad y compromiso ético desarrolle una gestión pública transparente y democrática.

Este plan se construyó como un mecanismo que facilite la inclusión ciudadana y la transparencia en los procesos de gestión pública, y garantice así el cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012.

## **COMPONENTES**

### **1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

El establecimiento de las políticas de la entidad que en consonancia con las exigencias y los criterios establecidos por el gobierno nacional, se han encaminado a fortalecer los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción posibles en el desarrollo de los procesos llevados a cabo en la entidad, los cuales persiguen frenar las acciones y actos de corrupción al interior de las entidades públicas, estas políticas anticorrupción y de atención al ciudadano permiten intervenir desde los procesos que en el caso del EPA son procesos: estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y seguimiento, iniciando desde la identificación de aquellos factores que pueden convertirse en un riesgo de corrupción.

Dicho proceso de identificación y gestión de riesgo, se viene realizando de acuerdo a la política de la entidad referente a la administración del riesgo y a los aspectos metodológicos de seguimiento a la gestión del riesgo establecido en el Sistema Integrado de Gestión de calidad de la entidad. El primer resultado del proceso de seguimiento ha arrojado aspectos claves como: Deficiencias en la estructura organizacional, Inestabilidad laboral, trazabilidad de los procesos, falencias en la difusión e implantación de los procedimientos, manejo de influencias, abuso de funciones públicas, entre otros.

#### **Objetivo general del componente:**

Fortalecer los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción posibles en el desarrollo de los procesos llevados a cabo en la entidad.

#### **Objetivos específicos:**

- ✓ Prevenir los riesgos de concentración de autoridad en los procesos actuales de la entidad.
- ✓ Establecer mas controles.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: Enero de 2017

Versión:03

Código: P-EM-02

- ✓ Continuar con la verificación y evaluación de los procesos de la entidad, identificando oportunidades de mejoramiento.
- ✓ Optimizar el proceso misional de la entidad y ofrecer mejoras en la prestación del servicio.
- ✓ Mejorar la divulgación y comunicación de los procedimientos adoptados en la entidad.

### 2. ESTRATÉGIA ANTITRAMITES

La política de racionalización de trámites tiene como propósito facilitar el acceso a los servicios que brindan las entidades públicas, entendiendo que los trámites y procedimientos innecesarios afectan la eficiencia y transparencia de la gestión pública. A partir del análisis permanente de factores internos y externos, el establecimiento público ambiental EPA Cartagena se ha preocupado por la racionalización de los trámites por medio de distintas estrategias que implican simplificación, estandarización, automatización, optimización del servicio a través de las plataformas: CIGA, VITAL y SIGOB.

En un trabajo conjunto entre las diferentes dependencias de la entidad y con el propósito de aumentar la eficiencia de algunos trámites tales como: liquidación y cobro de tarifas de evaluación y seguimiento, permiso o autorización de tala, poda trasplante o reubicación del arbolado urbano, evaluación de planes de manejo ambiental, licencias ambientales, viabilidades para la realización de eventos en sitios públicos o privados entre otros, la entidad ha apuntado a minimizar y mejorar controles al interior de los procedimientos en aras de satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicio que presta el Epa Cartagena en los resultados de las peticiones quejas y/o reclamos.

Así las cosas, actualmente EPA Cartagena cuenta con la página Web institucional, que contiene información de interés para toda la ciudadanía, actualizada de manera permanente y dentro de la cual se contempla un espacio específico de consultas, quejas y reclamos en que la comunidad puede ser atendida sin tener que trasladarse a las instalaciones de la entidad.

#### **Objetivo general del componente:**

Facilitar el acceso de la comunidad en general, las empresas y entes de control con eficacia a los servicios que brinda el establecimiento público ambiental EPA Cartagena.

#### **Objetivos específicos:**

- ✓ Racionalizar los trámites.

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La exigencia constitucional y legal de rendir cuentas a la ciudadanía y entes de control constituye para el establecimiento publico ambiental EPA Cartagena la oportunidad para



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: Enero de 2017

Versión:03

Código: P-EM-02

presentar un informe completo del desarrollo que ha tenido en sus procesos, en el avance de la gestión sobre la ejecución de los compromisos asumidos en su Plan de Desarrollo y Plan de Acción y en la interacción con toda la comunidad, derivada del cumplimiento de su misión.

El establecimiento publico ambiental EPA Cartagena lleva a cabo rendición de cuentas a través de informes que buscan contribuir con el desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia, imparcialidad y publicidad; entregando a las partes interesadas información clara y precisa sobre la forma cómo la entidad logra alcanzar las metas propuestas, la correcta administración de los recursos y como su distribución en el cumplimiento de la misión institucional.

El Establecimiento Publico Ambiental EPA Cartagena en el año 2016 presento la última rendición de cuenta de la gestión realizada.

### **Objetivo general del componente:**

Fortalecer la democratización y control social a la gestión pública del EPA Cartagena mediante la presentación a los diferentes entes de control.

### **Objetivos específicos:**

- ✓ Coordinar la preparación y ejecución de la rendición de cuentas
- ✓ Implementar las iniciativas de rendición de cuentas.
- ✓ Evaluar la rendición de cuentas

## **4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El fortalecimiento institucional a través de una cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos es un mecanismo complejo y poco tangible, pero indispensable en la búsqueda de la prosperidad democrática. En coherencia con las políticas nacionales que buscan propiciar procesos de participación ciudadana y responsabilidad social y con el fin de promover una cultura de servicio al ciudadano tanto dentro como fuera de la entidad, se han fortalecido los mecanismos de atención al ciudadano centrandolo su compromiso en las comunidad que son los clientes potenciales de la misma, através del contacto directo, en este sentido, se consideran como instancias de participación los siguientes: Las comunidades pueden expresar quejas y mostrar sus inconformismos y sobre todo que a través de este mecanismo se solucionen las problemáticas presentadas y se vuelva la confianza en las entidades publicas.

Se viene implementando el procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias dentro de la comunidad, como un instrumento de expresión de la percepción de los usuarios tanto internos como externos, de los servicios prestados por la entidad en sus diferentes procesos.

Se ha establecido la interacción de la entidad con la ciudadanía através de las diferentes redes sociales tales como: instagram, facebook



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: Enero de 2017

Versión:03

Código: P-EM-02

([www.facebook.com/epa.cartagena](http://www.facebook.com/epa.cartagena)), una cuenta en twitter @epacartagena, un blog que se llama epacartagenaambiente urbano, fan page desde donde se informa las diferentes actividades y campañas ambientales que se realizan en la entidad y se responden inquietudes, sugerencias y reclamos de los ciudadanos y la comunidad en general.

En radio se creó un espacio propio, donde además de hacer educación ambiental se responden las inquietudes de los ciudadanos, y los viernes se realizan emisiones en directo desde las comunidades, para atender a la comunidad todas las inquietudes referentes a problemas ambientales.

Otro mecanismo de interacción con la comunidad es el observatorio ambiental, un sitio donde se podrá encontrar una gran variedad de herramientas destinadas a fortalecer el conocimiento, la reflexión, y la participación, en búsqueda de un desarrollo sostenible para la gestión ambiental urbana de Cartagena.

Otros de los mecanismos de atención a la ciudadanía se establecen a través de medios físicos, tales como: buzón de sugerencias que se encuentra ubicado en la recepción de la entidad, de manera telefónica o personalmente se puede colocar cualquier queja o sugerencia sobre los servicios prestados por la entidad, estos son tenidos en cuenta y registrados para realizar control y seguimiento.

### **Objetivo general del componente:**

Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del epa Cartagena dirigido a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

### **Objetivos Específicos:**

- ✓ Fortalecer y ampliar el procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- ✓ Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos
- ✓ Evaluar la satisfacción de los ciudadanos.
- ✓ Mantener la interacción con la comunidad a través de las diferentes redes sociales.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha: Enero de 2017
		Versión:01
		Código:

### ACTIVIDADES Y METAS 2017.

COMPONENTE	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE	FECHA
<b>1.IDENTIFICACION RIESGO DE CORRUPCION</b>	Mejora continua en la identificación y prevención de los riesgos de corrupción para todos los procesos	Socializar código de ética, capacitación sobre valores institucionales/ Implantación de una política disciplinaria preventiva (aspectos disciplinarios)	2 capacitaciones semestral	Subdirección administrativa y financiera. Control interno	30/12/2017
	Prevenir los riesgos de concentración de autoridad en los procesos actuales de la entidad.	Actualización del manual de funciones de la entidad y definir estudio de modernización para definir estructura organizacional (organigrama)	Manual de funciones actualizado Estudio de modernización de la entidad	Subdirección administrativa y financiera.	30/12/2017
	Mejoramiento continuo de controles.	Línea anticorrupción, socialización y capacitación en los sistemas de información.	Línea anticorrupción en funcionamiento, Sistemas de información en pleno uso.	Subdirección administrativa y financiera.	30/12/2017
	Continuar con la verificación y evaluación de los procesos de la entidad, identificando oportunidades de mejoramiento.	Seguimiento a los procesos que adopto la entidad.	2 Seguimientos semestral	Subdirección administrativa y financiera. Oficina Asesora Planeación	30/12/2017
	Optimizar el proceso misional de la entidad y ofrecer mejoras en la prestación del servicio.	Capacitaciones en temas de cultura de atención al ciudadano/ programas de divulgación e interacción con la comunidad en marcha	1 Capacitación semestral Programas de divulgación e interacción con la comunidad activos.	Subdirección administrativa y financiera/	30/12/2017
	Mejorar la divulgación y comunicación de los procedimientos adoptados en la entidad.	Realización de Capacitaciones, talleres y sensibilizaciones	1 Capacitación semestral	Subdirección administrativa y financiera	30/12/2017

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha: Enero de 2017
		Versión:01
		Código:

COMPONENTE	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE	FECHA
<b>2.ESTRATEGIA ANTITRAMITES</b>	Facilitar el acceso de la comunidad en general, las empresas y entes de control con eficacia a los servicios que brinda el establecimiento público ambiental EPA Cartagena	Uso de las TIC"s	100% de los tramites automatizados	Subdirección administrativa y financiera (ingenieros o técnicos en sistemas de información)	30/12/2017
		Aumentar la eficiencia de los trámites de la entidad para minimizar y mejorar controles al interior de los procedimientos en aras de satisfacer las expectativas de los usuarios en sus peticiones quejas y/o reclamos.	2 seguimientos anuales a los procesos misionales y específicamente al área Jurídica.	Subdirección administrativa y financiera/ Control interno	30/12/2017

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha: Enero de 2017
		Versión:01
		Código:

COMPONENTE	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE	FECHA
<b>3.RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Fortalecer la democratización y control social a la gestión pública del EPA Cartagena mediante la realización de una audiencia de rendición de cuentas.	Gestión pública transparente por medio de la garantía de acceso a la información	Cronograma y guía de trabajo elaborada CI	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	(esta fecha depende de la escogida para rendición de cuentas)
		Mantener programa on line ambiente urbano por el canal youtube, en el cual se le informa a la ciudadanía las actividades que se realizan en la entidad.	Programa vigente	Jefe Oficina Asesora de Planeación, subdirección administrativa y financiera, prensa y comunicaciones	



	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha: Enero de 2017
		Versión:01
		Código:

COMPONENTE	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE	FECHA
<b>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Fortalecer, ampliar y mejorar el procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Mejorar através de los sistemas de información con los que cuenta la entidad (VITAL, SIGOB y CIGA) el procedimiento de PQR y disminuir los tiempos de espera.	80% respuestas oportunas a peticiones recibidas	Subdirección administrativa y financiera, Oficina Asesora de Planeación	30/12/2017
	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los funcionarios de la entidad.	Socialización, capacitación sobre atención al cliente y divulgación del procedimiento PQR	2 actividades de socialización y capacitación realizadas en el año	Subdirección administrativa y financiera.	30/12/2017
	Evaluar la satisfacción de los usuarios del EPA	Realizar encuestas de satisfacción al cliente y puesta en marcha de la estrategia del cliente incógnito.	2 encuestas aplicadas al año/análisis y seguimiento a los hallazgos encontrados en la estrategia del cliente incógnito.	Subdirección administrativa y financiera/Oficina Asesora de Planeación	
	Mantener la interacción con la comunidad a través de las diferentes redes sociales.	Interacción con la ciudadanía a través de las redes sociales estas son: (instagram, facebook.com/epa.cartagena), twiter epacartagena, blog epacartagenaambiente urbano, fan page, observatorio ambiental emisiones en directo desde las comunidades.	Redes sociales y programas activos	Subdirección administrativa y financiera/ Prensa y comunicaciones	30/12/2017