



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

### 1. OBJETO

Formulación y adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., en el marco de la ley 1474 de 2011 Art 73 y el decreto 2641 de 2012.

### 2. ALCANCE

Este documento aplica para todos los funcionarios y contratistas de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. en la ejecución de las actividades inherentes a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, Modelo Integrado de Planeación y Gestión el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable para la vigencia 2023.

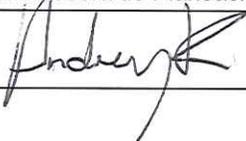
### 3. DEFINICIONES

**Riesgo de Corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**Probabilidad:** Oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva o subjetiva.

**Impacto:** resultado de un evento que afecta los objetivos, que puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente.

**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.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
<b>Nombre:</b> Andrey Mauricio Riaño Jaramillo	<b>Nombre:</b> Jaime Alexis Castro Santos	<b>Nombre:</b> Cinndy Vanessa Garay Garzón
<b>Cargo:</b> P.U. Oficina Asesora de Planeación	<b>Cargo:</b> Director Jurídico Y de Contratación	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 25 de 2018
		Código: DES Pt04

**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.

#### 4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA E.S.P.

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P. comprometida con las políticas nacionales enfocadas en la Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a partir de la definición de estrategias que permitan hacer un control preventivo, proactivo y participativo, para contribuir de manera significativa en el control a la gestión de los recursos públicos.

Dicho plan contempla: **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riegos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos** describe las actividades que se han establecido y desarrollado para la identificación de los riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la Entidad, la definición de acciones para prevenirlos permitiendo a su vez seguimiento y la elaboración de mecanismos orientados a la mitigación de los mismos.

**Racionalización de Trámites** en el cual se presentan diferentes mecanismos que se implementarán en la empresa, en el marco de la simplificación y racionalización de los trámites y servicios que se ofrecen a los usuarios y comunidad en general.

Un tercer componente sobre **Rendición de Cuentas** en el cual se presentan acciones de información y dialogo transversal y permanente definidos por la empresa para mantener informados a los usuarios y a la comunidad sobre las actuaciones de la Entidad.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 25 de 2018
		Código: DES Pt04

El cuarto componente que corresponde a los **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano** en el cual se presentan las actividades que se están desarrollando para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrece a los ciudadanos y garantizar su satisfacción, como también los nuevos centros de atención, para evitar largos desplazamientos y ahorro en dinero.

El quinto componente sobre **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**, en el cual se recogen los lineamientos que garanticen el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Y un sexto componente sobre **Iniciativas Adicionales**

#### **4.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

Mediante este componente se pretende identificar y prevenir los riesgos de corrupción de la empresa, permitiendo la generación de alarmas y elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

##### **4.1.1. Política de Administración de Riesgos de corrupción**

Basados en las políticas del código de integridad, se realizó por parte del personal de todas las áreas la construcción del mapa de riesgos de corrupción, utilizando la metodología establecida en el formato EIN G01 Guía Metodológica para la identificación y valoración de riesgos.

##### **4.1.2. Actualización Mapa de Riesgos de corrupción**

Fomentando una cultura de prevención ante los actos de corrupción y con la participación activa de los funcionarios de la empresa se realizó la construcción del mapa de riesgos de corrupción de cada uno de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la empresa, donde cada uno identifico los riesgos relacionados con cualquier acto de corrupción.

Una vez identificados los riesgos por proceso, se realizó un análisis de las causas que lo pueden generar y las consecuencias que pueden traer al proceso o a la empresa, así como los eventos en donde se puede identificar claramente que un riesgo se ha materializado, siendo el evento una forma de ver el riesgo a más detalle y facilitando su seguimiento posterior. Como parte del análisis se incluyó un criterio de manejo del riesgo para enfocar los esfuerzos y

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 25 de 2018
		Código: DES Pt04

recursos en la Gestión de los Riesgos por quienes pueden desarrollar las acciones más efectivas sobre riesgos que pueden afectar de forma transversal otros procesos o incluso a la empresa.

Es en esta fase de la metodología donde el riesgo se analiza frente a la corrupción, identificando qué clase de actos se podrían presentar cuando un riesgo se materializa o también que actos relacionados a la corrupción se convierten en causas para los riesgos de la entidad, lo que permite identificar fácilmente en la matriz de riesgos aquellos sobre los cuales se debe prestar atención en cumplimiento del presente plan.

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>					
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<b>1.1</b>	<i>Basados en las políticas del código de integridad, se realiza por parte de personal de todas las áreas, la actualización del mapa de riesgos de corrupción y su impacto, utilizando la metodología establecida en el formato EIN G01 Guía Metodológica para la identificación y valoración de riesgos.</i>	Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Líderes de Proceso  Profesionales de las áreas  Grupo Directivo	22 -Ene-2024
<b>Subcomponente/ proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.1</b>	<i>Construcción del mapa de riesgos de corrupción.</i>	Mapa de riesgos de corrupción	Grupo Directivo	Enero-2024
	<b>3.1</b>	<i>Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a la comunidad en general, servidores públicos y contratistas de la empresa antes de su adopción</i>	Divulgar a la comunidad el Mapa de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina Asesora de Planeación	22 Ene-2024

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 25 de 2018
		Código: DES Pt04

<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>3.2</b>	<i>Publicación en página WEB el Mapa de Riesgos de Corrupción adoptado por la empresa.</i>	Publicación en página WEB	Jefe Oficina Asesora de Planeación	31-Ene-2024
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	<b>4.1</b>	<i>Los líderes de proceso en conjunto con su equipo de trabajo monitorearan y/o revisaran el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.</i>	Actualización del mapa de riesgos	Líderes de Proceso	Junio 2024
					Diciembre 2024
<b>Subcomponente /proceso 5</b> Seguimiento	<b>5.1.</b>	<i>Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	Informe de resultados de seguimiento	Evaluación Independiente	Abril
					Agosto
					Diciembre

#### 4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P., ha planteado y ejecutado acciones de mejora con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites existentes, así como acercar al usuario a los servicios que presta la empresa, mediante la modernización y eficiencia en sus procedimientos.

Dentro del plan anticorrupción la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P., realizó la identificación de los trámites y su priorización, implementando tecnología para la adecuada prestación del servicio, consiguiendo optimizar tiempos de respuesta controlando así los diferentes riesgos donde se puede presentar corrupción.

Con la finalidad de continuar prestando un óptimo servicio a la ciudadanía, se pretende analizar las diferentes variables externas que pueden afectar el trámite, por lo que, con base en los lineamientos del Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal se implementarán mecanismos de medición en la empresa permitiendo desarrollar las mejores prácticas a fin de lograr tramites eficaces, eficientes y efectivos.

Las acciones que ha establecido la entidad para mitigar la ocurrencia de trámites complejos son:



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

### ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

**Nombre de la entidad**

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA -  
EMSERCHÍA E.S.P.

**Sector Administrativo**

Vivienda Ciudad y Territorio

**Orden**

Territorial

**Departamento:**

Cundinamarca

**Año Vigencia:**

2024

**Municipio:**

CHIA



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

**PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN**

No.	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Fecha Realización	
								Inicio DD/MM/AA	Fin DD/MM/AA
1	Medición en sitio	Operativo y administrativo	Permite el cargue inmediato de las lecturas de medidores.	Se realiza lectura del medidor registrándola en planillas por parte del operario comercial entregándola al auxiliar administrativo para su digitación en SYSMAN.	Registrar la lectura del medidor en un dispositivo (celular) con carga automatizada en SYSMAN	Mejora de eficiencia y efectividad en el proceso de facturación; debido a la reducción de tiempos en procesamiento de la información de lecturas y mayor disponibilidad de tiempo para análisis de crítica.	Dirección Comercial (proceso de facturación)	Enero 2024	Permanente



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

**PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN**

No.	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Fecha Realización	
								Inicio DD/MM/AA	Fin DD/MM/AA
2	Procedimientos Atención de solicitudes de disponibilidad	Operativo	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Recepción de solicitudes de disponibilidad, traslado por competencias al área operativa, revisión y respuesta a los usuarios segunda revisión y respuesta al usuario	Optimización en tiempos de atención, expidiendo solo un acta de observaciones y un acta derivada del anexo.	Reducción de la tramitología interna. Tramite eficaz y eficiente.	Dirección operativa	1/01/2024	31/12/2024
3	Procedimientos Atención de solicitudes de servicio	Comercial y Operativo	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Recepción de solicitudes de servicio, traslado al área operativa, visita técnica y respuesta al usuario	Optimización en tiempos de atención de respuesta	Optimización de procedimientos internos	Dirección Comercial  Subdirección de Atención al cliente.  Dirección Técnico Operativa	1/01/2024	31/12/2024



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

**PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN**

No.	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Fecha Realización	
								Inicio DD/MM/AA	Fin DD/MM/AA
4	Peticiones, Quejas y Reclamos	Operativo y administrativo	Estandarización y automatización de trámites solicitados por los clientes	Recepción de PQR'S en los Centro de Atención al Usuario (personalizada), vía telefónica, por correo electrónico, por el chat en línea y por el icono de PQR'S que se encuentra en la página web de la entidad	Automatización de trámites y gestión de solicitudes incentivando el manejo de TICs	Reducción del tiempo de desplazamiento del usuario hacia los CAU para la radicación de trámites.	Subdirección de atención al cliente  Dirección Administrativa y Financiera. (Gestión documental)  Oficina Asesora de Planeación (Sistemas de la información)	1/01/2024	31/12/2024



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

**PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN**

No.	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Fecha Realización	
								Inicio DD/MM/AA	Fin DD/MM/AA
5	Pagos en línea de los Servicios Públicos	Tecnológicos	Actualización de los canales de pago en línea de Servicios Públicos	Se cuenta con pago en línea por botón PSE y Pago con Tarjeta débito y crédito mediante datafono para facturas vigentes en los CAU.	Eficiencia en el recaudo	Facilitarle al usuario los pagos de las facturas.	Dirección Comercial Subdirección de Atención al cliente Dirección Administrativa y Financiera (Tesorería) Oficina Asesora de Planeación (Sistemas de la información)	01/01/2024	31/12/2024
6	Solicitud de instalación o reposición de micro medidores del servicio de acueducto	Administrativo	Realizar la solicitud de este servicio de manera electrónica incluido el envío de la documentación establecida	La solicitud debe realizarse de manera presencial en las instalaciones de EMSERCHIA E.S.P presentando: Fotocopia de la factura del servicio, factura de compra del medidor,	Garantizar que los usuarios del servicio de acueducto puedan realizar la solicitud de instalación o reposición de micro	Reducción del tiempo de desplazamiento del usuario hacia los CAU para la radicación de trámites.	Dirección Comercial Subdirección de Atención al cliente	01/01/2024	31/12/2024



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

### PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

No.	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Fecha Realización	
								Inicio DD/MM/AA	Fin DD/MM/AA
				certificado de calibración y garantía.	medidores de manera electrónica.		Profesional de Macro y Micro medición.		

Nombre del responsable:

Director Comercial, Director Técnico Operativo, Dirección Administrativa y Financiera y Jefe Planeación

Número de teléfono:

4926464

Correo electrónico:

[acliente@emserchia.gov.co](mailto:acliente@emserchia.gov.co)

Fecha aprobación del plan:

31/01/2024

Así mismo, se continuará con la revisión de los procesos Institucionales con el fin de agilizar los trámites en la prestación de los servicios y la simplificación de procesos y procedimientos al interior de la Empresa.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 25 de 2018
		Código: DES Pt04

### 4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Conforme lo establece la ley 489 de 1998 todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

Por esta razón la rendición de cuentas, es una expresión de control social, que busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno; sin embargo, y más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la empresa plantea diferentes estrategias de reporte de información como un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>1.1</b> <i>Elaboración del informe de gestión para efectuar la rendición de cuentas a la comunidad con el visto bueno de Gerencia (en un lenguaje comprensible), publicado en la página WEB de la entidad.</i>	Elaboración y publicación en página WEB del Informe de gestión.	Líderes de Proceso  Oficina Asesora de Planeación (Sistemas de la información)	(Segundo semestre 2024)
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.1</b> <i>Por parte del Proceso Gestión de Comunicación e imagen corporativa generar estrategias y acciones de comunicación externa y comunicación organizacional.</i>	Ejecución de las acciones del plan estratégico de comunicación	Comercial	Permanente
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<b>3.1</b> <i>Expectativa de Socialización a Servidores Públicos y Ciudadanos acerca de la importancia de participar y rendir cuentas, por medio de material audiovisual, utilizando</i>	Socialización	Grupo Directivo de Emserchía E.S.P.	(Segundo semestre 2024)

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 25 de 2018
		Código: DES Pt04

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
		<i>como herramientas útiles de participación en la página Web y redes sociales.</i>		
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	<i>Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en el componente de rendición de cuentas</i>	Informe de resultados, logros y dificultades	Jefe Oficina Asesora de Planeación (Segundo semestre 2024)
	4.2	<i>Evaluación de la rendición de cuentas ante la comunidad</i>	Informe de evaluación	Jefe Oficina Asesora de Control Interno (Segundo semestre 2024)

#### 4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El proceso de peticiones, quejas y reclamos es una herramienta para el mejoramiento continuo, que permite retroalimentar los diferentes procesos de EMSECHIA E.S.P.

Por lo anterior y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, EMSECHIA E.S.P, consciente de las necesidades de atención al usuario, cuenta con tres Centros de Atención al Usuario “CAU”, los cuales cumplen con el propósito de garantizar la atención personalizada y amable frente a las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presentan los usuarios de los servicios que ofrece la empresa , permitiendo con esto dar solución de manera oportuna, eficiente y eficaz a las inquietudes presentadas por nuestros suscriptores.

Las instalaciones físicas de los Centros de Atención al Usuario cuentan con:

- Área específica de atención al público.
- Cartelera informativa.
- Atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes o con niños de brazos y adultos mayores.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 25 de 2018
		Código: DES Pt04

- Sillas en áreas de espera.
- Digiturno y buzón de sugerencias.

EMSERCHIA E.S.P, tiene implementado los siguientes mecanismos de comunicación con los usuarios:

- Formulario de contacto en la página web [www.emserchia.gov.co](http://www.emserchia.gov.co), para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Atención al usuario por medio electrónico a través del siguiente correo electrónico: [acliente@emserchia.gov.co](mailto:acliente@emserchia.gov.co).
- Implementación del chat en línea para la atención al usuario en la página WEB de la entidad.
- Línea telefónica de atención al usuario: 4926464 Extensiones 100 – 101 – 102 – 103 - 3102210577
- Línea telefónica de atención al usuario las 24 horas del día: 601 4926464 ext 802

EMSERCHIA E.S.P., buscando mejorar la comunicación con la ciudadanía cuenta con diferentes mecanismos de información, como lo son:

- **Página Web:** En la página [www.emserchia.gov.co](http://www.emserchia.gov.co) se encuentra información detallada y actualizada de la empresa, así como sus planes y programas.
- **Redes Sociales:** la empresa cuenta con Facebook, Twitter e Instagram, medios en los que se puede interactuar con la comunidad.
- **Rendición de cuentas:** La rendición de cuentas está conformada por un conjunto de dispositivos, mecanismos y modalidades de control y supervisión de los gobernantes, funcionarios que manejan recursos públicos, con el fin de mirar el desempeño y los resultados de los gobiernos, democratizar la gestión pública y garantizar los derechos ciudadanos.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 <i>Mantener las herramientas tecnológicas adquiridas para mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos.</i>	Canales en funcionamiento	Gestión Comercial Gestión de TIC's	Permanente
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 <i>Fortalecer los puntos de atención al usuario en el municipio. Actualizar constantemente la información disponible en la página WEB y redes sociales institucionales. Actualizar el reporte de preguntas frecuentes.</i>	Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.	Gestión Comercial	Permanente
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1 <i>Renovar y certificar al personal de la entidad con la certificación por competencias en Servicio al Cliente, seguridad y salud en el trabajo y las acordes a las funciones del personal operativo con el SENA.</i>	Certificación por Competencias del SENA	Planta de personal de la empresa / talento humano	Anual
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1 <i>4.1 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los Servidores Públicos frente a sus obligaciones en ejercicio de sus funciones.</i>	2 Campañas informativas	Control Interno Disciplinario	Junio - Noviembre
	4.2 <i>Realizar capacitaciones sobre las prohibiciones, deberes y derechos según la ley 734 de 2002 /1952 de 2019.</i>	2 capacitación	Control Interno Disciplinario	Febrero - Septiembre



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>5.1</b>	<i>Realizar encuestas NSU a una muestra de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.</i>	Resultado anual del "Nivel de Satisfacción al Usuario"	Gestión Comercial	Anual
	<b>5.2</b>	<i>Realizar encuestas escritas a los usuarios en el momento en que visiten el Centro de Atención al Usuario de manera aleatoria</i>	Resultado mensual de la calificación promedio obtenida de las encuestas de satisfacción al usuario.	Gestión Comercial	Mensual

#### 4.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

#### Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	<p><i>Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de ley 1712 de 2014 en la página web.</i></p> <p><i>Publicar en el sitio WEB de la entidad las noticias sobre su gestión.</i></p>	Divulgación de la información en la página web.	Directores y Gestión de Sistemas y Tecnología	Permanente
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	<i>2.1. Verificación del adecuado funcionamiento del aplicativo CORRYCOM y gestión de los respectivos soportes técnicos y mantenimiento del sistema de correspondencia de ser necesario.</i>	Cumplimiento del objeto contractual con el proveedor del sistema en los soportes técnicos de mantenimiento. Informe de seguimiento a los radicados Vrs. Respuesta.	Gestión Documental	Permanente



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
		<i>Seguimiento del aplicativo CORRYCOM a la gestión de la correspondencia en la empresa.</i>		
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>3.1</b>	<p><i>Realización de análisis de vulnerabilidades y pentesting con el objeto de identificar riesgos informáticos a los que puede estar expuesta la Empresa y seguimiento mediante el análisis de los resultados obtenidos en la realización de vulnerabilidades y pruebas de hacking ético.</i></p> <p><i>Seguimiento al cumplimiento de la política de seguridad de la información.</i></p> <p><i>Revisión y aprobación del manual de plan de recuperación de desastres.</i></p>	<p>Documentación e implementación de los controles necesarios para la mitigación de los riesgos y vulnerabilidades identificados en el análisis.</p> <p>Política de seguridad de la información implementada.</p>	<p>Gestión de TIC'S</p> <p>Marzo</p>
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	<b>4.1</b>	<p><i>4.1 Mantener activo el Plugin de idioma y validar semestralmente que funcione correctamente</i> <i>Publicación y divulgación de información asequible en diferentes idiomas.</i></p> <p><i>Mantener activo el botón de búsqueda en la página WEB de la entidad, y validar que este cumpla con los criterios de búsqueda dados por el usuario</i></p>	<p>Plugin de idioma de la página web funcionando óptimamente de la entidad.</p> <p>Mantenimiento y actualización de la página Web.</p>	<p>Gestión de TIC'S</p> <p>Enero - Junio</p>
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	<b>5.1</b>	<p><i>5.1 Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información en la página WEB</i></p> <p><i>Diligenciamiento de la información requerida por el ITA - Índice de transparencia y acceso a la Información Pública, con la finalidad de realizar acciones de mejora</i></p>	<p>Informe de acceso a la información.</p> <p>Presentar oportunamente el reporte de Índice de transparencia y acceso a la información en la plataforma de la Procuraduría General de la Nación</p>	<p>Gestión de TIC'S</p> <p>Permanente</p>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 25 de 2018
		Código: DES Pt04

## 5. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno realizará la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano. Asimismo, efectuara el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en este documento. Dichos seguimientos se efectuarán con corte a: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y serán presentados y publicados en la página WEB de la empresa.

El presente Plan fue elaborado por Directores, Sub directores, Jefes y líderes de proceso, socializado con la comunidad y servidores públicos de la empresa y consolidado y publicado por la Oficina Asesora de Planeación, Revisado por la Dirección Jurídica y de Contratación y Aprobado por la Gerencia. Publicado a los treinta y un (31) días del mes de Enero de 2024.

## 6. ANEXO

Anexo 1. Mapa de riesgos

<b>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2024</b>		
<b>PROCESO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>Plan de Manejo del Riesgo</b>
Gestión Comercial y atención al Usuario	Error doloso, alteración intencional de registros en la toma de lectura.	Procedimiento de revisión previa para verificar desviaciones de consumo.  Rotación de Personal en cada ruta de lectura.
	Pagos aplicados sin soporte intencionalmente	Mediante las conciliaciones entre recaudo y tesorería se podrían evidenciar este tipo de casos.
	No reconocimiento de las anomalías.(fraudes)	Seguimiento de las órdenes de trabajo. Seguimiento a los procesos iniciados por Irregularidades GCO Df10- Se cuenta con procedimiento de control de Conexiones no Autorizadas.
	Error doloso, alteración intencional de instalación o manipulación de los equipos de medición y de la acometida	Reporte oportuno por parte de operarios de lectura de las posibles irregularidades en la instalación del medidor y/o acometida.  Verificar la situación reportada.  Inicio al proceso de irregularidades.
Gestión de la Evaluación Independiente	Incumplimiento del programa Anual de Auditoría Interna para favorecer personas o procesos.	Seguimiento y cumplimiento al Programa Anual de Auditorías.  En el evento que suceda alguna modificación deberá estar debidamente soportada y aprobada por el comité de Coordinación de Control Interno.

	No realizar en forma objetiva y oportuna las Auditorías Internas de gestión y resultados	Seguimiento y cumplimiento al Programa Anual de Auditor.  Aplicación de procedimientos y criterios de auditoría establecidos.
Gestión de las Tics	Extracción y/o Modificación de información para beneficio propio o de terceros	Bloqueo del acceso a los puertos USB.  Establecer permisos de usuarios estándar para todos los funcionarios de entidad.  Implementar políticas de seguridad de la información.
	Suplantación de roles y usuarios para beneficio de terceros	Realizar las respectivas configuraciones en los equipos de cómputo para garantizar el adecuado acceso a la información.  Realizar la revisión de las contraseñas existentes.  Realizar un cambio periódico de las contraseñas existentes.
Gestión Documental	Recibir dadas por parte de terceros para extraer información de la empresa desde el archivo central y/o correspondencia y agilizar los procesos de radicaciones sin el cumplimiento de los requisitos	Revisión permanente por parte del auxiliar administrativo de los documentos a radicar para los diferentes tramites.  Realizar una prueba selectiva por parte técnico de gestión documental de los documentos radicados.  Cumplir con los procedimientos establecidos por la empresa en el proceso de gestión documental.  Restricción al acceso al archivo central.

<p>Gestión del servicio de Acueducto</p> <p>Gestión del Servicio de Alcantarillado</p> <p>Gestión Comercial</p>	<p>Aprobación de trámites y servicios sin el lleno de los requisitos, para favorecer a terceros</p>	<p>Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos para los diferentes trámites de la empresa.</p> <p>En el caso de disponibilidades de servicio se cuenta con el comité técnico de evaluación de disponibilidades.</p> <p>Hacer seguimiento a la trazabilidad del proceso de aprobación de los servicios y trámites existentes en la empresa.</p> <p>Entregar el acta de visita de verificación de obras (GAA F38) al usuario para que éste lo entregue al área comercial como soporte para el proceso de matrículas nuevas.</p>
<p>Gestión de Compras y Contratación</p>	<p>Perdida de Elementos por Robo o Usos no permitidos</p>	<p>Control en salida de elementos del almacén.</p> <p>Inventarios cíclicos y seguimiento a los mismos.</p> <p>Mejoramiento de Infraestructura de Almacenamiento y Codificación de Elementos.</p>
<p>Gestión de compras y contratación</p>	<p>Manipulación indebida de información del proceso contractual que permita beneficiar a un tercero</p>	<p>Estricto cumplimiento y aplicación del Manual de Contratación.</p>
<p>Gestión Jurídica – Control Interno Disciplinario</p>	<p>Violación al debido proceso en el desarrollo de la función disciplinaria, a favor de un tercero</p>	<p>Actualización procedimiento DJU-DF03 - Diagrama de flujo proceso disciplinario de acuerdo a lo establecido en la Ley 2094 de 2021.</p> <p>Seguimiento para los procesos que cursan con la Ley 1952 de 2019 según flujograma existente.</p>

<p>Gestión Jurídica – Control Interno Disciplinario</p>	<p>Riesgo de fuga de información y pérdida documental en procesos disciplinarios.</p>	<p>Actualización procedimiento DJU-DF03 - Diagrama de flujo proceso disciplinario de acuerdo a lo establecido en la Ley 2094 de 2021.</p> <p>Actualización de los formatos según Ley 2094 de 2021.</p> <p>Solicitar el fortalecimiento de la planta de personal para el área, teniendo en cuenta la Ley de transición disciplinaria con la entrada en vigencia de la Ley 2094 de 2021.</p> <p>Solicitud de una herramienta tecnológica que nos permita la conservación de los expedientes de manera digital.</p>
<p>Gestión de Aseo</p>	<p>Uso inadecuado de los vehículos</p>	<p>Seguimiento a los vehículos por parte del supervisor de recolección.</p> <p>Control de consumo de combustible por ruta.</p> <p>Verificación de servicios facturados vs consumo de combustible.</p> <p>Seguimiento Control de consumo de combustible por Km recorrido.</p>