



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 0

Fecha: 16/10/2014

Código: D-PE-01

0. LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

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, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

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.

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.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 0

Fecha: 16/10/2014

Código: D-PE-01

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 ATENCION AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.

4.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

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. Identificación de Riesgos de Corrupción

- a. **Causas que pueden generar riesgos de corrupción:** Se deben identificar las situaciones que por sus características pueden generar prácticas corruptas asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la empresa. Para tal fin se debe tomar como referente los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional; así como el análisis de los hechos de corrupción presentados en procesos de entidades similares
- b. **Descripción del riesgo de corrupción:** Una vez identificadas las causas, se deben definir los riesgos de corrupción de cada proceso y procedimiento, y debe ser descrito de manera clara con el fin de evitar confusiones en su interpretación.
- c. **Consecuencia:** Se deben establecer las consecuencias y el efecto que puede generar la ocurrencia de dichos riesgos al interior de la entidad.

4.1.2. Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción

Este análisis permite determinar el grado en el cual se puede materializar un evento de riesgo, para lo cual se deben considerar los siguientes criterios:



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 0

Fecha: 16/10/2014

Código: D-PE-01

a. Probabilidad; esta se debe medir como:

- Raro: Puede suceder en circunstancias excepcionales
- Improbable: Es probable que NO suceda en la mayoría de las circunstancias
- Posible: Es posible que suceda algunas veces
- Probable: Puede que suceda en la mayoría de las circunstancias
- Casi Seguro: Se espera que suceda en la mayoría de las circunstancias

b. Impacto o Consecuencia: El impacto es la materialización de un riesgo de corrupción puede lesionar la imagen, credibilidad, transparencia y la probidad de la empresa, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración. Este se debe medir como:

- Insignificante: Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad y el proceso.
- Menor: Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad y el proceso.
- Moderada: Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad y el proceso.
- Mayor: Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad y el proceso.
- Catastrófica: Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad y el proceso.

4.1.3. Política de Administración de Riesgos de corrupción

Son el conjunto de actividades establecidas para dirigir y controlar la empresa con respecto al riesgo, alineándola con la planeación estratégica de esta y garantizando de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Las acciones mínimas que debe tener en cuenta la alta dirección para la administración del riesgo dependiendo de la Zona en la que se encuentra, son:

- Zona de riesgo baja: Asumir el riesgo
- Zona de riesgo moderada: Asumir el Riesgo, reducir el Riesgo
- Zona de riesgo alta: Reducir el Riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir
- Zona de riesgo extrema: Evitar el riesgo, reducir el Riesgo, compartir o transferir



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 0

Fecha: 16/10/2014

Código: D-PE-01

4.1.4. Valoración del Riesgo de Corrupción

Con el fin de mitigar los riesgos de corrupción se deben establecer ciertos controles, como:

- Controles Preventivos: Disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.
- Controles Correctivos: Combaten o eliminan las causas que generan el riesgo en caso de materializarse.

4.1.5. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

Para hacer un seguimiento adecuado a los riesgos de producción se establece un Plan de Plan de Mejo de Riesgos en el que se describe un cronograma de las acciones a tomar para mitigar los riesgos de corrupción, los cuales deberán ser revisados por lo menos tres veces al año, con cortes a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, con el fin de verificar su eficiencia.

4.1.6. Mapa de Riesgos de corrupción

Una vez adelantado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlo se elaboró el mapa de riesgos de corrupción para la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P. **Anexo 1.**

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI 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.

Por lo anterior, se pretenden eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

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

- Simplificación de procedimientos internos orientados a facilitar la gestión administrativa.
- Adopción del Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales, con el fin de aclarar los procedimientos a los funcionarios y evitar congestión y/o trámites innecesarios.
- La página web cuenta con un módulo de trámites y servicios para los usuarios.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 0

Fecha: 16/10/2014

Código: D-PE-01

- Para la solicitud de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, no se hace necesario la autenticación de ninguno de los documentos solicitados.
- Para la recepción de peticiones, quejas y reclamos sobre los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo no se exige el pago de la factura.

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.

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; comprende acciones de petición de información, explicaciones y evaluación de la gestión.

La empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P, cuenta con varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación para informar y explicar a la comunidad sobre los resultados de la gestión encomendada, generando de esta manera un ambiente de transparencia y confianza; para ello se tiene el programa radial que se presenta semanalmente, redes sociales y página Web que son de fácil acceso, con el propósito de mostrar a la comunidad la gestión adelantada.

Las actividades que desarrolla la Empresa en el proceso de rendición de cuentas son las siguientes:

- Elaboración de un diagnóstico del resultado de la rendición de cuentas de la vigencia anterior.
- Listado de los principales actores de la comunidad que pueden ser convocados a la Rendición de cuentas.
- Elaboración del Informe de Gestión que se presentara en la Rendición de Cuentas y se Publicara en la Página WEB.
- Logística del evento para cubrir las necesidades de la comunidad.
- Encuesta de satisfacción del evento.
- Informe final del evento.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 0

Fecha: 16/10/2014

Código: D-PE-01

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

EMSERCHÍA E.S.P, consiente de las necesidades de atención al usuario ha estructura un Centro de Atención al Usuario CAU, adscrito a la Dirección Comercial, que cumple con el propósito de garantizar una atención personalizada, oportuna y amable frente a las peticiones, quejas y reclamos que presentan los usuarios de los servicios que ofrece la empresa y temas de interés de la comunidad en general, permitiendo con esto solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz las inquietudes por medio del manejo sistematizado del registro de Peticiones, Quejas y Reclamos, que permite agilizar el proceso y dar respuesta oportuna a sus necesidades.

El Centro de Atención al Usuario, cuenta con una infraestructura física adecuada, con amplios espacios de atención a los usuarios, de la mano con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas que permiten agilizar los trámites de prestación de servicios que realizan los usuarios.

Las instalaciones físicas del Centro de Atención al Usuario cuenta con:

- Área específica de atención al público.
- Sillas en áreas de espera.
- Televisión.
- Cartelera informativa.
- Buzón de sugerencias.
- Asesor de servicio al cliente para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes o con niños de brazos y adultos mayores.

EMSERCHIA E.S.P, cumpliendo con la Política de Cero Papel en atención al Usuario a través de las TIC'S, tiene implementado un formulario de contacto en la página web www.emserchia.gov.co, para la recepción y atención de las peticiones, quejas y reclamos, así mismo tiene al servicio de la comunidad los siguientes correos electrónicos pqr@emserchia.gov.co; acliente@emserchia.gov.co; acliente2@emserchia.gov.co y la línea de telefónica de atención al usuario 8630248 Ext 104 – 111 que se encuentra en funcionamiento las 24 horas del día.

EMSERCHIA E.S.P., buscando mejorar la comunicación con la ciudadanía ha creado adicionalmente mecanismos adicionales de comunicación, como lo son:

- Espacio Radial: El cual da la posibilidad de interactuar con la comunidad y solucionar las dudas existentes al aire.
- Página Web: En la página www.emserchia.gov.co se puede encontrar



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 0

Fecha: 16/10/2014

Código: D-PE-01

información detallada y actualizada de la empresa, así como sus planes y programas.

- Redes Sociales: la empresa cuenta con Facebook y twitter, medios en los que se puede interactuar con la comunidad.

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
NOMBRE: Yaklin Chaparro	NOMBRE: Ana Maria Hernández Castañeda	NOMBRE: Flor de María Cely López
CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeacion	CARGO: Jefe Oficina Asesora de Control	CARGO: Gerente
FECHA: 16/10/2014	FECHA: 16/10/2014	FECHA: 16/10/2014
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA: