



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 1

Fecha: 29/01/2015

Código: GPP-PP-01

### 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 Integrado de Gestión, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable para la vigencia 2015.

### 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.

**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.

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
NOMBRE: Yaklin Chaparro Salinas	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación	CARGO:	CARGO:
FIRMA: Original firmado.	FIRMA: Original firmado.	FIRMA: Original firmado.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: 29/04/2015
		Código: GPP-PP-01

#### **4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA 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 contemplará: la identificación de riesgos de corrupción y las acciones para su manejo; las estrategias para racionalizar los trámites de Emserchía en el marco de la eficiencia administrativa en la gestión pública; los mecanismos que garanticen espacios de participación ciudadana a través del ejercicio de rendición de cuentas; y la estrategia de servicio al ciudadano orientada a la mejora de la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía.

##### **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. 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 ésta y garantizando de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados. Dicha información se encuentra contenida en el documento EIN G01 Guía Metodológica para la identificación y valoración de riesgos.

###### **4.1.2. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción**

Para hacer un seguimiento adecuado a los riesgos de corrupción se establece un Plan de Manejo 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.

###### **4.1.3. Mapa de Riesgos de corrupción**

Una vez adelantado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlo es importante mencionar que Emserchía cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, basado en un enfoque por procesos que incluye el mapa general de riesgos con la identificación de aquellos riesgos asociados a corrupción, el cual se puede evidenciar en el consolidado del *mapa de riesgos institucional*.



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION  
AL CIUDADANO**

Versión: 1

Fecha: 29/04/2015

Código: GPP-PP-01

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	RIESGO		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control			
Planeación Estratégica	Falta de planificación clara y controles definidos	1	Favorecer a Directivos manipulando la información del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional	Raro	Preventivo	Apoyo en la elaboración del Plan Estratégico Institucional, especificando responsables y fecha de ejecución de actividades para cumplir con las metas	Establecer dentro del Plan Estratégico Institucional, un cronograma de ejecución de las actividades requeridas para dar cumplimiento a las metas establecidas, el cual incluya los periodos de presentación de informes de avance y cumplimiento a dichas metas así como los responsables con el fin de que la Oficina Asesora de Planeación le pueda hacer el seguimiento	Jefe Oficina Asesora de Planeación	% de avance de las metas propuestas en el PEI / Metas propuestas en el PEI
Gestión De Comunicación E Imagen Corporativa	Falta de planificación clara y controles definidos	2	No divulgar la información que sea de carácter publica	Raro	Preventivo	Política de comunicación pública para EMSERCHÍA E.S.P.	Aplicar la Política de Comunicación Publica	Jefe Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa	% de cumplimiento del Plan de Acción del Documento denominado Política de Comunicación Publica
Gestión Integral de Aguas Gestión Integral de Residuos Sólidos	Interacción directa de los funcionarios con clientes internos y externos proveniente de la relación propia por la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	3	Recibir dinero u otra utilidad a cambio de retardar u omitir funciones propias del cargo, o dar prioridad en atención sobre otros usuarios o asuntos favoreciendo a un particular	Probable	Preventivo	Procedimientos claros y con controles establecidos para la operación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado	Seguimiento a denuncias presentadas por parte de los usuarios. Incentivos a la comunidad con el fin de denunciar actos de corrupción frente a la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Director Técnico Operativo AAA	No. De denuncias referentes a actos de corrupción / No. Total de denuncias



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION  
AL CIUDADANO**

Versión: 1

Fecha: 29/04/2015

Código: GPP-PP-01

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	RIESGO		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control			
Gestión Comercial	Interacción directa de los funcionarios con clientes internos y externos proveniente de la relación propia por la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	4	Trafico de influencias - dar prioridad a respuestas de peticiones, quejas y reclamos con el fin de favorecer a terceros	Probable	Preventivo	Procedimiento de atención a PQRS	Aplicación del procedimiento atención a PQRS.	Director Comercial	Cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento
Gestión de Recursos Humanos	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	5	Contratación de personal no adecuado con el fin de favorecer a terceros	Raro	Preventivo	Procedimiento Selección de Personal	Cumplir con el procedimiento de selección de personal.	Director Administrativo y Financiero	Cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento
Gestión Documental	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	6	Perdida intencional de documentos	Raro	Preventivo	Certificación de entrega de documentos a la Oficina solicitante.	Bitácora con la relación de documentos prestados, la fecha y la firma del solicitante.	Director Administrativo y Financiero	Documentos existentes en el archivo / Documentos entregados
Gestión Financiera	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	7	Pagos erróneos intencionales a personas que no han prestado bienes y/o servicios a la entidad	Raro	Preventivo	Certificación de Satisfacción del supervisor de los contratos de compra de bienes y servicios	Verificar que se encuentre la certificación de satisfacción del supervisor del contrato para el respectivo pago.	Supervisor de Contrato Jefe Oficina Asesora Jurídica	No. De certificaciones recibidas / No. De pagos por concepto de compra de bienes y prestación de servicios efectuados
Gestión Financiera	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	8	Asignaciones presupuestales erróneas de manera intencional	Raro	Preventivo	Expedición de registro presupuestales según disponibilidades solicitadas	Cumplir con la expedición de registros presupuestales según las disponibilidades solicitadas.	Profesional de Presupuesto	CDP solicitados / No. De registros presupuestales expedidos
Gestión Financiera	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	9	Manipulación indebida de la información contable y financiera de la empresa	Raro	Preventivo	Seguimiento a los ajustes financieros y contables	Revisión y análisis de los ajustes efectuados en la información contable y financiera durante un periodo de tiempo determinado	Profesional Contador - Director Administrativo y Financiero	Numero de ajustes dudosos en la información financiera y contable / N. total de ajustes




**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION  
AL CIUDADANO**

Versión: 1

Fecha: 29/04/2015

Código: GPP-PP-01

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO	CAUSAS	RIESGO		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control			
Gestión Jurídica	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	10	Manipulación indebida de información del proceso contractual que permita beneficiar a un tercero	Raro	Preventivo	Manual de Contratación	Estricto cumplimiento y aplicación del manual de contratación	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cumplimiento de las actividades establecidas en el Manual de Contratación.
Gestión de Sistemas y Tecnología	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	11	Venta y/o modificación de información confidencial en las actividades de gestión, soporte, mantenimiento y aseguramiento de los sistemas de información	Raro	Preventivo	Políticas de Manejo y Seguridad en la red de EMSERCHÍA E.S.P.	Cumplir con las políticas de manejo y seguridad en la red de la empresa	Profesional de Sistemas - Jefe Oficina Asesora de Planeación	No. De modificaciones auditadas autorizadas / No. Total de modificaciones auditadas Auditor: PU Sistemas de Información
Gestión De Almacén	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	12	Uso de los bienes de la empresa en actividades no autorizadas a para fines propios	Raro	Preventivo	Solicitud de préstamos de bienes de la empresa	Entregar solicitud de préstamo a la Dirección Administrativa y Financiera con el fin de ser autorizado.	Técnico de Almacén - Director Administrativo y Financiero	Número de solicitudes recibidas / No. De solicitudes autorizadas
Gestión Comercial	Omisión o alteración de los registros de lectura de manera intencional o dolosa	13	Error doloso, alteración intencional de registros en la toma de lectura	Posible	Preventivo	Se tiene establecido un procedimiento de revisión previa para verificar desviaciones de consumo	Se tiene establecido un procedimiento de revisión previa para verificar desviaciones de consumo	Coordinador Facturación, Recaudo y Cartera	No. de Casos confirmados/No. de Casos denunciados
Gestión Comercial	Mala intención por parte del servidor público	14	Pagos aplicados sin soporte intencionalmente	Probable	Preventivo	Se realizan conciliaciones periódicas entre el área de recaudo y tesorería	Conciliaciones Comercial - Tesorería	Coordinador Facturación, Recaudo y Cartera - Tesorería	No. casos de Pagos sin soporte confirmados/No. de casos detectados
Gestión Comercial	Mala intención por parte del servidores público	15	Omisión intencional de información para el reporte de novedades	Probable	Preventivo	se realizan verificaciones en el software comercial de las novedades y actualizaciones a usuarios	Se dará cumplimiento al procedimiento de reporte de novedades y se usaran los puntos de control establecidos	profesional de atención al usuario	No. de Casos confirmados/No. de Casos denunciados

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: 29/04/2015
		Código: GPP-PP-01

#### 4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES


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:

<b>ESTRATEGIA:</b> Simplificación de Procedimientos Internos					
<b>OBJETIVO:</b> Racionalizar los procedimientos de la Dirección Comercial a través de su actualización, simplificando, estandarización y eliminación de actividades que permitan una accesibilidad oportuna y eficaz en la prestación de los Servicios AAA.					
ÍTEM	ACCIÓN	MEDIDA DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
1	Actualizar los procedimientos de la Dirección Comercial con el objeto de hacer una administración más eficiente, eficaz y oportuna en la prestación de sus servicios.	No. de procedimientos de la Dirección Comercial actualizados / No. de procedimientos de la Dirección Comercial de la vigencia anterior	Simplificar los procedimientos de la Dirección Comercial con el fin de agilizar los procesos en la atención de los requerimientos de los usuarios en la prestación de los servicios AAA.	Dirección Comercial	NOVIEMBRE

<b>ESTRATEGIA:</b> Adopción del manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales.					
<b>OBJETIVO:</b> Socializar a los trabajadores el manual específico de sus funciones, requisitos y competencias laborales actualizado mediante el procedimiento de inducción y reinducción, con el fin de aclarar los procedimientos que deben seguir y evitar congestiones y/o trámites innecesarios.					
ÍTEM	ACCIÓN	MEDIDA DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
2	Mediante el procedimiento de Inducción y Reinducción adoptar los procedimientos	No. de Inducciones y reinducciones programadas / No. de inducciones y	Mediante las Inducciones y Reinducciones a los trabajadores, se ampliarán los conocimientos	Dirección Administrativa y Financiera	Reinducción MARZO  Inducción ABRIL – DICIEMBRE

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: 29/04/2015
		Código: GPP-PP-01

	establecidos en cada una de las áreas, que le son aplicables según el manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales.	reinducciones efectuadas	acerca de los procedimientos a seguir, permitiendo agilizar los trámites de los usuarios de los servicios y evitando congestiones.		
--	--	--------------------------	--	--	--

**ESTRATEGIA:** Modulo de Trámites y Servicios Pagina Web.

**OBJETIVO:** Mediante el módulo de trámites y servicios que ofrece la página WEB de la empresa, disminuir el tiempo de acceso a los requerimientos de los usuarios frente a la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

ITEM	ACCIÓN	MEDIDA DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
3	Atender de manera oportuna los requerimientos de los usuarios que utilizan el módulo de trámites y servicios mediante la página WEB de la empresa.	No. de PQR recibidas mediante el modulo y que fueron contestadas oportunamente / No. de PQR recibidas mediante el modulo	Responder de manera eficaz las PQR's radicadas por este medio.	Dirección Comercial.	DICIEMBRE

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. (Comercial)

#### 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.

**ESTRATEGIA:** Audiencia Pública



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION  
AL CIUDADANO**

Versión: 1

Fecha: 29/04/2015

Código: GPP-PP-01

**OBJETIVO:** Convocar a esta cita con la transparencia a los usuarios, grupos de interés de la empresa y a la comunidad en general a la rendición de cuentas de la vigencia anterior con el fin de informar de manera clara y oportuna sobre las Gestión adelantada durante la vigencia anterior.

ITEM	ACCIÓN	MEDIDA DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
1	Listar y convocar a los usuarios de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a los grupos de interés de la empresa y a la comunidad en general a la rendición de cuentas de la vigencia anterior.	Listado de asistentes al evento / Listado de invitados	Convocar a los usuarios de los servicios AAA, Grupos de Interés y Comunidad en General para que participen y conozcan la Gestión Administrativa, Operativa y Comercial de EMSERCHÍA E.S.P.	Oficina Asesora de Planeacion y Oficina Asesora de Prensa.	OCTUBRE - NOVIEMBRE

**ESTRATEGIA:** Audiencia Pública

**OBJETIVO:** Cumplir con los requisitos de información a presentar a la comunidad y permitir el acceso a esta mediante la exposición de los resultados de Gestión obtenidos durante la vigencia anterior.

ÍTEM	ACCIÓN	MEDIDA DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
2	Elaborar exposición del informe de gestión que se presentara en el evento de rendición de cuentas a la comunidad.	Informe de Gestión que incluya los principales temas de interés recomendados por el DAFP y que se deben informar a la comunidad.	Compilar en el Informe de Gestión que se entregara a la Comunidad los principales temas de interés para la comunidad, como lo son: el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional, la ejecución presupuestal, estados financieros y los resultados de la Gestión Administrativa, Técnico – Operativa y Comercial de la	Alta Gerencia y Oficina Asesora de Planeacion.	OCTUBRE - NOVIEMBRE





**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION  
AL CIUDADANO**

Versión: 1

Fecha: 29/04/2015

Código: GPP-PP-01

			empresa durante la vigencia 2014, entre otros.		
--	--	--	--	--	--

**ESTRATEGIA:** Audiencia Pública

**OBJETIVO:** Permitir la organización de la logística del evento en la que se incluyan todas y cada una de las actividades que propendan por un espacio propicio y adecuado para la exposición de la Rendición de Cuentas de EMSERCHÍA E.S.P.

ÍTEM	ACCIÓN	MEDIDA DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
3	Elaborar lista de chequeo con la logística del evento para cumplir de manera adecuada con la rendición de cuentas y la atención oportuna de las dudas e inquietudes de la comunidad frente a la rendición de cuentas.	Lista de Chequeo	Elaborar una lista de chequeo que permita identificar todas y cada una de las actividades que se deberán ejecutar para culminar de manera clara y organizada con la Rendición de Cuentas a la comunidad.	Oficina Asesora de Planeación, involucrando a la Alta Gerencia y a las Oficinas Asesoras.	OCTUBRE - NOVIEMBRE

**ESTRATEGIA:** Audiencia Pública

**OBJETIVO:** Conocer la percepción de la comunidad frente al evento de rendición de cuentas.

ÍTEM	ACCIÓN	MEDIDA DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
4	Aplicación de encuesta de evaluación del evento con el fin de tomar las medidas correctivas para la próxima rendición de cuentas.	Resultados de la aplicación de la encuesta	Mediante la encuesta obtener resultados satisfactorios de la presentación de rendición de cuentas y del evento en general.	Oficina Asesora de Planeacion.	OCTUBRE - NOVIEMBRE

**ESTRATEGIA:** Audiencia Pública



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 1

Fecha: 29/04/2015

Código: GPP-PP-01

**OBJETIVO:** Analizar y evaluar cada una de las actividades que se ejecutaron para el cumplimiento de la rendición de cuentas con el fin de establecer acciones de mejora para la siguiente vigencia.

ÍTEM	ACCIÓN	MEDIDA DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
5	Elaborar un Informe Final del evento con el fin de conocer los resultados obtenidos de la rendición de cuentas a la comunidad.	Informe Final del Resultado del Evento	Obtener un informe que detalle las fortalezas y debilidades del evento y que consolide la apreciación que tuvo la comunidad frente a la Rendición de Cuentas.	Oficina Asesora de Control Interno.	OCTUBRE - NOVIEMBRE

La empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHIA 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.

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

El proceso de quejas y reclamos es una herramienta para el mejoramiento continuo, que permite definir e informar acerca de las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de Emserchía 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, EMSECHÍA E.S.P, consiente de las necesidades de atención al usuario ha creado 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 y dar seguimiento al proceso para dar respuesta oportuna a sus necesidades.

EMSECHIA E.S.P, cumpliendo con la Política de Cero Papel en atención al Usuario a través de las TIC'S, 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 de los siguientes correos electrónicos: [pqr@emserchia.gov.co](mailto:pqr@emserchia.gov.co); [acliente@emserchia.gov.co](mailto:acliente@emserchia.gov.co), [acliente2@emserchia.gov.co](mailto:acliente2@emserchia.gov.co)

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: 29/04/2015
		Código: GPP-PP-01

- Línea telefónica de atención al usuario las 24 horas del día: 8630248 Ext 104 – 111.

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

- **Espacio Radial:** dando la posibilidad de interactuar con la comunidad y solucionar dudas existentes al aire.
- **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 y twitter, medios en los que se puede interactuar con la comunidad.

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.



Para poder realizar todo este proceso de forma eficaz Emserchía E.S.P. cuenta con el Protocolo de Atención al usuario de manera Personal, telefónica y medios electrónicos.

<b>ESTRATEGIA:</b> Medir la satisfacción de atención al usuario en el Centro de Atención al Usuario					
<b>OBJETIVO:</b> Obtener un índice satisfactorio de atención al ciudadano en el Centro de Atención al Usuario.					
ITEM	ACCIÓN	MEDIDA DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
1	Realizar encuestas escritas a los usuarios en el momento en que visiten el Centro de Atención al Usuario.	Resultado anual de la tabulación de las encuestas de satisfacción al usuario.	Alcanzar un nivel satisfactorio en la atención al usuario.	Dirección Comercial	PERMANENTE
<b>ESTRATEGIA:</b> Implementar y utilizar el Buzón de sugerencias.					



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 1

Fecha: 29/04/2015

Código: GPP-PP-01

**OBJETIVO:** Brinda la posibilidad al usuario para que informe sus necesidades, expectativas e intereses acerca de los Servicios Prestados por la Empresa a través del Buzón de sugerencias, ubicado en el Centro de Atención al Usuario.

ITEM	ACCIÓN	MEDIDA DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
3	Medir los resultados del buzón de sugerencias.	No. de sugerencias efectuadas / No. de acciones de mejora establecidas y ejecutadas	Satisfacer las necesidades de los usuarios en cuanto a las sugerencias descritas en los formatos establecidos para tal fin.	Dirección Comercial	PERMANENTE

**ESTRATEGIA:** Uso de las redes sociales de EMSERCHÍA E.S.P.


**OBJETIVO:** Incentivar y motivar a los usuarios para que hagan uso de las redes sociales de la Empresa como mecanismo de información y comunicación sobre la gestión y actividades que adelanta la empresa.

ITEM	ACCIÓN	MEDIDA DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
4	Actualización permanente de las redes sociales de la empresa, permitiendo informar a los usuarios de los servicios sobre las acciones y gestión adelantadas por la empresa	No. de actualizaciones realizadas en las redes sociales / No. de actualizaciones programadas.	Realizar actualizaciones de información y comunicación en las redes sociales de la empresa mínimo dos veces por semana.	Jefe Oficina Asesora de Prensa	PERMANENTE

### 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina de Control Interno realizará la verificación de la elaboración, su visibilización, el seguimiento y control a las acciones aquí contempladas. Dichos seguimientos serán presentados y publicados en las fechas 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

Adicionalmente, a través de los procesos de autoevaluación definido en el esquema propio de evaluación de la Empresa, se realizará seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades y

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Fecha: 29/04/2015
		Código: GPP-PP-01

metas definidas en este documento y en los planes detallados de actividades, cronogramas y responsabilidades que de él se deriven

Este seguimiento será Publicado en la Página Web de la Empresa.

El presente Plan fue elaborado por la Jefe Oficina Asesora de Planeación, autorizado por la Gerencia y publicado a los veintinueve (29) días del mes de abril de 2015.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE
GPP PP01	1	29 /04/2015	Documento inicial	Yaklin Chaparro