



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

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 - EMSERCHÍA E.S.P., en el marco de la ley 1474 de 2011 Art 73.

### 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 2018.

### 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.

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
NOMBRE: Heidi Rozo	NOMBRE: Juan Pablo Ramírez	NOMBRE: Jairo Pinzón G.
CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Director Jurídico y de Contratación	CARGO: Gerente
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

**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.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano establecido para EMSERCHÍA E.S.P., está estructurado en seis componentes; el primero de ellos **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos**, componente que describe las actividades que se han establecido y desarrollado para la identificación de los riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la Empresa, la definición de acciones para prevenirlos permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El segundo componente es la **Racionalización de Tramites** en la 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 de **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 la comunidad sobre las actuaciones de la Entidad.

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.

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

Y un sexto componente sobre **Iniciativas Adicionales**



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

### 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 ética y buen gobierno se realiza por parte de 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 identificaron 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 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 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 que 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.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	<i>Basados en las políticas del código de ética y buen gobierno 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 y diferentes funcionarios de cada área	Ene-2018
	2.1				
<b>Subcomponente /proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	3.1	<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	29-Ene-18
	3.2	<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-18
	3.3	<i>Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a la comunidad en general, servidores públicos y contratistas de la empresa posterior a su publicación</i>	Divulgar a la comunidad el Mapa de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Marzo
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1	<i>Los líderes de proceso en conjunto con su equipo de trabajo monitorearan y/o revisaran el Mapa de Riesgos de Corrupción de la empresa</i>	Informe de resultados de monitoreo y/o revisión	Líderes de Proceso	Julio
					Diciembre
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1.	<i>Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	Informe de resultados de seguimiento	Evaluación Independiente	Abril
					Agosto
					Diciembre



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

### 4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHÍA 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 de Chía EMSECHÍA ESP realizó la identificación de los tramites 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 en base a los lineamientos del plan de desarrollo nacional, departamental y Municipal se realizaran mecanismos de medición de 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:

#### ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA - EMSECHÍA E.S.P.

Sector Administrativo

Vivienda Ciudad y Territorio

Orden

Territorial

Departamento:

Cundinamarca

Año Vigencia:

2018

Municipio:

CHIA

#### PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

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	Facturación en sitio	Operativa y administrativa	Permite al usuario verificar su factura de manera inmediata.	Se realizar lectura por parte del funcionario y días después se entrega la factura.	Agilidad en la entrega de la factura.	Reducción de tiempos en conocimiento de factura, identificación inmediata de las posibles desviaciones significativas.	Dirección Comercial	1/01/2018	Permanente
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.	Eliminación de la tramitología interna. Tramite eficaz y eficiente.	Dirección operativa	1/01/2018	31/12/2018
3	Procedimientos Atención de solicitudes de servicio	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 Técnico Operativa y Dirección Comercial	1/01/2018	31/12/2018



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

4	Procedimientos Atención de solicitudes de servicio	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 Técnico Operativa y Dirección Comercial	1/01/2018	31/12/2018	
5	Peticiones, Quejas y Reclamos	Operativo	Estandarización, automatización y de trámites solicitados por los clientes	Recepción de PQR'S en los Centro de Atención al Usuario (personalizada), vía telefónica y por correo electrónico, radicación y gestión de respuesta al solicitante y/o usuario	Automatización de trámites y gestión de solicitudes incentivando el manejo de TICs	Optimización tiempos de atención a los requerimientos de los usuarios	Planeación - Sistemas - Dirección Comercial	1/01/2018	31/12/2018	
<b>Nombre del responsable:</b>		Director Comercial, Director Técnico Operativo y Jefe Planeación					<b>Número de teléfono:</b>	8630248		
<b>Correo electrónico:</b>		<a href="mailto:acliente@emserchia.gov.co">acliente@emserchia.gov.co</a>					<b>Fecha aprobación del plan:</b>	31/01/2018		

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.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

### 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	1.1	<i>Elaboración de informe de gestión trimestral para efectuar la rendición de cuentas a la comunidad con el visto bueno de Gerencia (en un lenguaje comprensible), publicado en página WEB</i>	Elaboración y publicación en página WEB del Informe de gestión.	Líderes de Proceso	Marzo Junio Septiembre Diciembre
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	<i>Implementación del Plan de Medios por parte del Proceso Comercial mediante acciones de comunicación externa, comunicación organizacional, e imagen corporativa</i>	Ejecución de las acciones establecidas en el Plan de Medios	Comercial	Permanente
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	<i>Expectativa de Socialización a Servidores Públicos y Ciudadanos acerca de la importancia de participar y rendir cuentas, por medio de material audiovisual, utilizando como herramientas útiles de participación en la página Web y redes sociales.</i>	2 Socializaciones	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Febrero Agosto
<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	Marzo Septiembre
	4.2	<i>Diseño de planes de mejoramiento de rendición de cuentas</i>	Planes de mejoramiento	Líderes de Proceso	Abril Octubre



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

### 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 EMSERCHIA 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, EMSERCHÍA E.S.P, consciente de las necesidades de atención al usuario, cuenta con dos 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 usuarios.

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

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

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),
- Línea telefónica de atención al usuario las 24 horas del día: 8630248 Extensiones 104 y 111

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



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

- **Espacios Radiales:** 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, Twitter e Instagram, medios en los que se puede interactuar con la comunidad.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	<i>Mantener las herramientas tecnológica adquiridas para mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos</i>	Solicitud y disponibilidad presupuestal para la iniciativa	Gestión de Planes, Programas y Proyectos	Marzo
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	<i>Fortalecer los puntos de atención al usuario en el municipio</i>	Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención personalizada.	Gestión Comercial	Diciembre
	2.2	<i>Fortalecer el uso del aplicativo Móvil para la atención de reportes en Acueducto, Alcantarillado y Aseo</i>	Aplicativo en funcionamiento	Gestión de Sistemas y Tecnológica	Diciembre
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	<i>fortalecer el Plan de Capacitaciones de la Empresa temas referentes a Servicio al Cliente</i>	3 Capacitaciones	Gestión Comercial/ talento humano	Enero - Diciembre
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	<i>Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los Servidores Públicos frente a los derechos de los ciudadanos</i>	3 Capacitaciones	Control Interno Disciplinario	Enero - Diciembre
	4.2	<i>Implementar el manual de políticas de protección de datos.</i>	Publicación Manual de Políticas de protección de datos	Gestión administrativa	Diciembre
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	<i>Realizar encuestas a una muestra de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo</i>	Resultado anual del "Nivel de Satisfacción al Usuario"	Gestión Comercial	Marzo - Diciembre
	5.2	<i>Realizar encuestas escritas a los usuarios en el momento en que visiten el Centro de Atención al Usuario.</i>	Resultado mensual de la calificación promedio obtenida de las encuestas de satisfacción al usuario.	Gestión Comercial	Marzo - Diciembre



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

### 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	1.1	<i>Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de ley 1712 de 2014 en la página web.</i>	Implementación de la estrategia de divulgación en la página web	Directores y Gestión de Sistemas y Tecnología	Permanente
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	<i>Seguimiento al aplicativo para la gestión y seguimiento a la correspondencia de la empresa</i>	Tener control de la correspondencia a fin de ser eficaces en las respuestas	Gestión de Archivo y Correspondencia	Permanente
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	<i>Realizar y publicar el programa institucional de archivo.</i>	Obtener el informe del diagnóstico del archivo general de la empresa.	Gestión Documental	Julio
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	<i>Elaborar y publicar el programa de gestión documental</i>	Obtener el informe del diagnóstico programa de gestión documental	Gestión Documental	Agosto
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	<i>Implementar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad en el nuevo centro de atención al ciudadano.</i>	Lineamientos implementados	Gestión Comercial	Diciembre
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	<i>Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información</i>	Informe de acceso a la información	Gestión Comercial	Permanente



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

### 5. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno realizará la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Asimismo, efectuara el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en este documento. Dichos seguimientos se efectuaran en las fechas: 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 2018.



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

**6. ANEXOS**

	PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACION	
		No.	CAUSA	DESCRIPCION	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION		VALORACION	
						PROBABILIDAD	IMPACTO	TIPO DE CONTROL	DESCRIPCION DEL CONTROL
COMERCIAL	Gestión Comercial	1	Omisión o alteración de los registros de lectura de manera intencional o dolosa	Error doloso, alteración intencional de registros en la toma de lectura	Errores de facturación, reclamaciones, aumento en el IANC, error en las estadísticas	RARO	MODERADO	Preventivo	Capacitaciones de concientización.
	Gestión Comercial	2	Mala intención	Pagos aplicados sin soporte intencionalmente	Inconsistencias de recaudo, favorecimiento a terceros, daño a la imagen de la empresa, afectación económica a la empresa.	RARO	MAYOR	Preventivo	Realización de auditorías por usuarios del software SYSMAN.
	Gestión Comercial	3	Mala intención por parte del servidor publico	Cambio intencional de la información del suscriptor	Desactualización de las bases de datos, el catastro de usuarios y posible afectación al valor cobrado.	POSIBLE	MENOR	Preventivo	Definir y Aplicar permisos por categoría de usuario al software



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

	Gestión Comercial	4	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	Tráfico de influencias - dar prioridad a tramites de peticiones, quejas y reclamos con el fin de favorecer a terceros	Mala imagen para la empresa, y Detrimento Patrimonial	POSIBLE	MODERADO	Preventivo	Aplicación del procedimiento de atención a PQR's. verificación y entrega de soportes antes de firmar las debidas respuestas.
	Gestión Comercial	5	Falta de planificación clara y controles definidos	No divulgar la información que sea de carácter publica	Pérdida de credibilidad que afecta la reputación de la Empresa	RARO	MAYOR	Preventivo	Documentar e implementar Política de Comunicación Interna y Externa
<b>PLANEACIÓN</b>	Gestión de Planes, Programas y Proyectos	6	Falta de planificación clara y controles definidos	Favorecer a Directivos manipulando la información del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional	Dar viabilidad a proyectos no viables.	RARO	MAYOR	Preventivo	Establecer dentro del Plan Estratégico Institucional, un cronograma de ejecución de las actividades requeridas para dar cumplimiento a las metas establecidas, estableciendo avances y los responsables con el fin de que la Oficina Asesora de Planeación le pueda hacer el seguimiento



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

	Gestión de Planes, Programas y Proyectos	7	No radicación de proyectos en el Banco de Proyectos	Favorecer a Directivos manipulando la información del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional	La no ejecución de actividades que se deben realizar	POSIBLE	MODERADO	Preventivo	Cumplir con el procedimiento de Banco de Proyectos cuando estos son ejecutados con recurso de inversión
	Gestión de Sistemas y Tecnología	8	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	Venta y/o modificación de información confidencial en las actividades de gestión, soporte, mantenimiento y aseguramiento de los sistemas de información	Acceso a la información relevante de la empresa que puede ser utilizada indebidamente	RARO	MAYOR	Preventivo	Cumplir con las políticas establecidas en la empresa
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	9	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	Contratación de personal no adecuado con el fin de favorecer a terceros	Afectación en los procesos de la entidad al contratar personal que no cumpla con los perfiles requeridos	RARO	MAYOR	Preventivo	Cumplir con el procedimiento de contratación y selección de personal.
	GESTIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	10	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	Perdida intencional de documentos	Perdida de información relevante que afecte la operación de la empresa	RARO	MAYOR	Preventivo	Bitácora con la relación de documentos prestados, la fecha y la firma del solicitante



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

	GESTIÓN FINANCIERA	11	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	Pagos erróneos intencionales a personas que no han prestado bienes y/o servicios a la entidad	Detrimento Patrimonial	RARO	MAYOR	Preventivo	Verificar que se encuentre la certificación de satisfacción del supervisor del contrato para el respectivo pago o resolución
	GESTIÓN FINANCIERA	12	Favorecer a los funcionarios de la entidad	Asignación de recursos presupuestales sin la autorización del ordenador del gasto o gerente general	Ejecución presupuestal este por encima de lo planeado	RARO	MAYOR	Preventivo	Cumplir con los requisitos establecidos por la empresa
	GESTIÓN FINANCIERA	13	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	Manipulación indebida de la información contable y financiera de la empresa	Estados financieros que no presentan razonabilidad en sus cifras	RARO	MAYOR	Preventivo	Revisión y análisis de los ajustes efectuados en la información contable y financiera durante un periodo de tiempo determinado
	GESTIÓN DE ALMACÉN	14	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	Uso de los bienes de la empresa en actividades no autorizadas para fines propios	Malversación de activos	RARO	MAYOR	Preventivo	Entregar solicitud de préstamo a la Dirección Administrativa y Financiera con el fin de ser autorizado.
<b>DIRECCIÓN OPERATIVA</b>	Gestión de Aguas	15	Interacción directa de los funcionarios con clientes internos y externos proveniente de la relación propia por la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado	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	Detrimento Patrimonial	POSIBLE	MENOR	Preventivo	Seguimiento a denuncias presentadas por parte de los usuarios.



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

Gestión de Residuos Sólidos	16	Interacción directa de los funcionarios con las estaciones de servicio	Recibir dinero a cambio de tanquear los vehículos de la empresa en lugares no autorizados	Detrimento Patrimonial	POSIBLE	MODERADO	Preventivo	Seguimiento a conductores por parte de los jefes de área
Gestión de Residuos Sólidos	17	Interacción directa de los funcionarios con las recicladoras	Venta de materiales potencialmente recuperables por parte de los funcionarios de aseo o GPEAC	Detrimento Patrimonial	POSIBLE	MODERADO	Preventivo	Seguimiento a conductores, operarios de barrido y recolección y funcionarios de GPEAC
Gestión de Aguas	18	Interacción directa de los funcionarios con los clientes internos y externos proveniente de la relación propia por la prestación de los servicios	Recibir dinero u otra utilidad a cambio de recibir tramites con la documentación incompleta para solicitud de tramites prestados por la empresa	Detrimento Patrimonial	POSIBLE	MENOR	Preventivo	Realizar instructivo claro del procedimiento de solicitud de acometidas nuevas
Gestión de Aguas	19	Interacción directa de los funcionarios con los clientes internos y externos proveniente de la relación propia por la prestación de los servicios	Recibir dinero u otra utilidad a cambio de realizar conexiones fraudulentas a los servicios de acueducto y alcantarillado	Detrimento Patrimonial	POSIBLE	MAYOR	Preventivo	Seguimiento a denuncias presentadas por parte de los usuarios o la comunidad en general



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

	Gestión de Mantenimiento de Vehículos y Equipos	20	Interacción directa de los funcionarios con los clientes internos y externos proveniente de la relación propia de los mantenimientos de los vehículos	Obtener usufructo con la venta de los repuestos de los vehículos de la empresa	Detrimento Patrimonial	POSIBLE	MODERADO	Preventivo	Seguimiento a denuncias presentadas por parte de los funcionarios y comunidad en general
JURIDICA	Gestión Jurídica	21	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	Manipulación indebida de información del proceso contractual que permita beneficiar a un tercero	Afectación en los procesos de la entidad al adquirir bienes o servicios mediante personas naturales o jurídicas que no cumplan con los requisitos que garanticen bienes o servicios con calidad	RARO	MAYOR	Preventivo	Estricto cumplimiento y aplicación del Manual de Contratación
CONTROL INTERNO	Evaluación Independiente	22	Falta de planificación clara y controles definidos	Incumplimiento del programa Anual de Auditoria Interna	Pérdida de credibilidad, afectando la imagen de la Oficina de Control Interno	RARO	MODERADO	Preventivo	Seguimiento y cumplimiento al PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS
	Evaluación Independiente	23	Buscar favorecer a los funcionarios de la empresa	No realizar en forma objetiva y oportuna las Auditorías Internas de gestión y resultados	Pérdida de credibilidad, afectando la imagen de la Oficina de Control Interno	RARO	MODERADO	Preventivo	1. Aplicación de procedimientos y criterios de auditoria establecidos. 2. Atención a los requerimientos de antes de control sobre auditorías realizadas



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE
GPP PP01	1	15/05/2015	Documento inicial	Jefe Oficina Asesora de Planeación
GPP PP01	2	29/01/2016	Actualización del documento	Jefe Oficina Asesora de Planeación
GPP PP01	3	30/03/2016	Actualización del documento	Jefe Oficina Asesora de Planeación
GPP PP01	4	30/01/2017	Actualización del documento	Jefe Oficina Asesora de Planeación
GPP PP01	5	31/01/2018	Actualización del documento	Jefe Oficina Asesora de Planeación