




PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2021

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 2 de 62

RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Gerente EMDUPAR S.A.E.S.P.

RAFAEL JOSE FRAGOZO SAJAUD
Secretario General

DANIELA PUMAREJO MEDINA
Jefe Gestión Jurídica

OSCAR NICOLAS BARROS M.
Jefe Gestión Disciplinaria

OSWALDO BERNAL ARIÑO
Jefe Control Interno de Gestión

ALVARO ARAUJO PEÑA
Jefe Gestión de Planeación

RAFAEL EFREN BARRIGA JIMENEZ
Jefe Gestión Talento Humana

ALEXEY HAROL PETIT ROMERO
Jefe Gestión Administrativa Financiera

JOSE DANIEL LAINO NIÑO
Jefe Gestión Técnica Operativa

FABIO JOSE MENDOZA MENDEZ
Jefe Gestión Comercial

ALMA ROCIO PAVA MUÑOZ
Jefe División de Cont y Presupuesto

ASSIR ENRIQUE ROJAS GIL
Jefe División de Tesorería

JAIRO RAFAEL MARTINEZ MOLINA
Jefe División Administración de Bienes

FAUSE RIZCALA MUVDI
Jefe Gestión de TICS

LUIS EDUARDO SANTIAGO J.
Jefe División de Producción

CAMILO NAMEN VARGAS
Jefe Jefe División de PQR y Atención al Usuario


CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
Jefe División Gestión Integral

SOLEDAD MANJARRES
Jefe División Control Comercial

CARMEN ALICIA MENESES OCHOA
Jefe División de Facturación

MIGUEL ELIAS BARRIGA GARCIA
Jefe División de Perdidas Comerciales


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 3 de 62

Contenido


Preámbulo	4
Invitación a la Ciudadanía	5
Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	7
Metodología y marco legal	9
1. PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
2. SEGUNDO COMPONENTE INTEGRIDAD EN EL EJERCICIO PÚBLICO	16
2.1. Acciones generales:	17
3. TERCER COMPONENTE SIMPLICIDAD EN LOS PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOSERVICIOS	18
3.1. Racionalización de Trámites	19
3.1.1. Acciones generales para la Racionalización de Trámites	21
3.1.2. Plan de racionalización y Optimización	23
3.1.2.1. Mejora Normativa	23
3.1.2.2. Mejora Administrativa	24
3.1.2.3. Mejora Tecnológica	24
3.2. Optimización de procedimientos administrativos	28
3.2.1. Acciones generales para la optimización de procedimientos administrativos	29
3.3. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	29
3.3.1. Acciones para el fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	30
4. CUARTO COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL	30
4.1. Elementos de la Rendición de Cuentas	29
A. Información	32
B. Diálogo con la ciudadanía	33
C. Responsabilidad	33

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 4 de 62

D. Lenguaje claro y comprensible	33
4.2. Acciones generales para la Rendición de Cuentas	34
5. QUINTO COMPONENTE APERTURA Y GESTION TRANSPARENTE.....	34
5.1. Acciones generales de Transparencia:	35
6. SEXTO COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO CON CALIDAD	38
6.1. Estrategias y acciones para fortalecer el servicio al ciudadano.....	36
7. SEPTIMO COMPONENTE TRANSVERSAL.....	40
7.1. Acciones generales para el monitoreo, la evaluación y seguimiento.	37
8. OCTAVO COMPONENTE PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN	39
8.1. Componente Gestion de Riesgo de Corrupción.....	40
8.2. Componente Racionalización de Tramites.....	41
8.3. Componente Rendición de Cuentas.....	43
8.4. Componente Servicio al Ciudadano.....	46
8.5. Componente Transparencia y Acceso a la Información.....	49
9. Seguimiento.....	60
10. Anexos.....	60

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 5 de 62

Preámbulo

Presentamos a la comunidad valduparense, a los organismos de control, grupos de interés, gremios, la academia y, en general, a todos los grupos de valor, nuestra **Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción y de Mejoramiento de la Atención al Ciudadano de la vigencia 2021**, que orientará nuestro accionar para continuar consolidando una entidad moderna, innovadora, abierta, incluyente, amable y transparente, ceñidos fielmente a la vocación del servicio y administración íntegra de los recursos públicos en orden.


El Plan Anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 recoge los logros alcanzados en los planes de años anteriores, de las experiencias aprendidas y de las oportunidades de mejoras identificadas, de ahí que incorpore nuevos retos y acciones, acate los cambios derivados de las reformas recientes en las políticas de gestión y desempeño que hacen parte de la estrategia o plan anticorrupción, y se articule con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”.

Buscamos brindar garantías de nuestro compromiso en la lucha contra la corrupción, a través de acciones concretas, medibles y susceptibles de evaluación por cualquier actor social u organismo de control.

Como prestadores de servicios públicos en la ciudad de Valledupar, como administradores del erario municipal, generadores del desarrollo social y gestores de la sostenibilidad ambiental, hemos procurado cumplir con calidad nuestro propósito empresarial, promoviendo la transparencia y el control ciudadano en nuestras actuaciones.

Entendemos la lucha contra la corrupción como un deber moral, no solo como una obligación legal, que nos impone el deber de velar por el buen uso de los recursos públicos, de ser garantes de la implementación de controles que lo garanticen y, de promover la participación ciudadana en la gestión estatal.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestión de Planeación	GERENTE


	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 6 de 62

Desde que asumí este importante reto al frente de Emdupar y, en el curso de mi vida pública, he procurado que mis ejecutorías sean de puertas abiertas y ajenas a la cultura del secreto, máxime por la atención y vigilancia especial que requieren los recursos públicos.

Consciente de continuar cumpliendo la tarea, de honrar los valores que nos caracterizan, y con la firme intención de continuar fortaleciendo la legitimidad y confianza con la ciudadanía, diseñamos la presente estrategia de lucha anual contra la corrupción y de mejoramiento de la atención al ciudadano para cumplir durante la vigencia 2021, que contiene los compromisos que asumimos para resguardar el erario público, para promover la innovación y la integridad de los servidores y trabajadores de EMDUPAR SA ESP, y para brindar un Servicio Oportuno y con Calidad a los Ciudadanos.

RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Gerente EMDUPAR S.A.E.S.P.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 7 de 62

INVITACIÓN A LA CIUDADANÍA




INVITACION

CONSULTA PÚBLICA PAAC 2021

Invitamos a la ciudadanía y organizaciones en general a participar con sus opiniones, ideas y propuestas, sobre su visión o expectativas en relación con los mecanismos o acciones que consideren que debe atender Emdupar S.A. E.S.P, para fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción y de mejoramiento de la atención al ciudadano que será oficialmente publicada el 31 de enero de 2021.

Como mecanismo de interacción, las personas interesadas podrán presentar sus comentarios a través de formato de: “consulta pública del Plan Anticorrupción” descargable en el siguiente enlace, siguiendo las indicaciones y tiempos previstos, asimismo, podrá hacer uso de nuestros mecanismos, procedimientos y canales para la participación en la formulación de políticas, cuya información se encuentra disponible en el siguiente [enlace FO-GP-011 INVITACION PUBLICA LINK PLANEACION](#)

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 8 de 62

PRESENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


La presente **Estrategia de Lucha Contra la Corrupción** de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR SA ESP, responde a los resultados de los planes anticorrupción anteriores, a las evaluaciones hechas por la Oficina de Control Interno, a los diagnósticos de los componentes que integran la estrategia, a la retroalimentación con los procesos y a las recomendaciones de la Oficina de Gestión de Planeación de la empresa.

El Plan contiene acciones dirigidas a cumplir tareas pendientes e incluye oportunidades de mejoras derivadas de la analítica institucional y de los lineamientos de la Alta Dirección de la entidad; también contempla nuevos elementos asociados a las políticas de gestión y desempeño y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”.

Uno de los nuevos elementos es la incorporación de la Integridad como la política garante del cumplimiento de la promesa de valor de EMDUPAR SA ESP, que promueve la coherencia entre las declaraciones de la alta dirección y las realizaciones o ejecutorías de la entidad; asimismo, contempla acciones encaminadas a promover la transformación cultural alrededor de la ética, la integridad y la transparencia.

Creímos necesario adoptar un enfoque gerencial, que asegure la asignación de roles y la ejecución del Ciclo de mejora continua “PHVA”, por lo que el Plan Anticorrupción 2021 incorpora el Modelo de las Tres Líneas de Defensa del Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG”, tanto para la gestión de los riesgos como para la implementación del “PAAC”.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 9 de 62

La Estrategia Anual de Lucha contra la corrupción para la vigencia 2021, se sustenta en seis (6) líneas de acción, y un (1) eje transversal de monitoreo, evaluación y seguimiento, contempla las actividades que diseñamos para prevenir y controlar la corrupción en la empresa y promover mejoras en la atención al ciudadano; estas acciones desarrollan los lineamientos de las guías, políticas, estrategias y normas que regulan y complementan la estrategia de lucha contra la corrupción; entre otras, la guía metodológica para la formulación del “PAAC”, el Manual de Operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG” y, la guía para la gestión de riesgos y el establecimiento de controles, estas son:



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 10 de 62

METODOLOGÍA Y MARCO LEGAL

Para la formulación de la presente estrategia anual de lucha contra la corrupción de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar “EMDUPAR SA ESP”, se tuvieron en cuenta diferentes políticas, guías, informes, programas y normas de carácter general y específicas sobre administración de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano, transparencia institucional y ética e integridad.

A continuación, relacionamos los principales elementos estratégicos, metodológicos y normativos utilizados para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “PAAC” 2021.


Para la **Gestión de los Riesgos de Corrupción** se actualizó la Política Institucional de Gestión de Riesgos de EMDUPAR S.A. E.S.P. de conformidad con la guía para la administración de riesgos y diseño de controles en entidades públicas emanada de la Función Pública en su 5ª versión, con lo cual establecemos los lineamientos de la empresa para la gestión de riesgos en general.

Para una mejor gestión y administración de los riesgos de corrupción en la entidad, elaboramos una herramienta de gestión y seguimiento para esos riesgos para facilitar su monitoreo y garantizar un mayor nivel de cumplimiento.

Con el fin de fortalecer la **simplificación de trámites y procedimientos administrativos**, aplicamos los lineamientos técnicos y metodológicos previstos en la guía para racionalización de trámites de la Función Pública expedida en 2017 y los contenidos en la Dimensión Gestión con Valores para Resultados del “MIPG”, y la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, de que trata el Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, emanado del Comité para la Gestión y Desempeño Institucional.

En relación con la **integridad** como factor determinante del individuo en nuestra cultura organizacional, incorporamos los valores del servicio público del Código de Integridad elaborado por la Función Pública en el 2018, así como los lineamientos para su implementación y las dinámicas propuestas a través de la caja de herramientas del código.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestión de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 11 de 62

Con el fin de fortalecer la **rendición de cuentas y fomentar el control social participativo**, dirigido a continuar legitimando la gestión institucional de la mano con la ciudadanía, examinamos las sugerencias de la Función Pública a través de la segunda versión del Manual Único de Rendición de Cuentas expedida en febrero de 2019, asimismo, atendimos los lineamientos establecidos por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional a través de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública desarrollada en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del “MIPG” y, los lineamientos de la Política Nacional de Rendición de Cuentas del documento Conpes 3654 de 2010.


De acuerdo con los estándares de **transparencia** que ostenta EMDUPAR SA ESP, conservamos y mejoramos los elementos para publicación de información mínima obligatoria establecidos por la Ley estatutaria de Transparencia y de Acceso a la Información Pública -Ley 1712 de 2014- y su Decreto reglamentario 103 de 2015; asimismo, acogimos los estándares para publicación y divulgación de la información, referidos en la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC. Adicionalmente, acatamos las orientaciones de la Procuraduría General de la Nación, expresadas a través de las Guías de Transparencia Activa y Pasiva.

Con la finalidad de continuar mejorando el **servicio al ciudadano**, reafirmamos la necesidad de fortalecer la atención al ciudadano, acatando los lineamientos previstos en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano - Documento Conpes 3649 de 2010 y en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano - Documento Conpes 3785 de 2010.

Por último, aplicamos los lineamientos generales de la Guía para la construcción de la estrategia de lucha contra la corrupción, segunda versión (2015), emanada por la Función Pública y adoptada a través del Decreto 124 de enero de 2016, y las directrices de las políticas asociadas a la estrategia anticorrupción, referidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Adicionalmente, con el propósito de asegurar la asignación de roles y garantizar el monitoreo, seguimiento y mejora del PAAC, implementamos el Sistema de Líneas de Defensa del que trata el Modelo Estándar de Control Interno MECI, desarrollado a través de la Dimensión de Control Interno en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

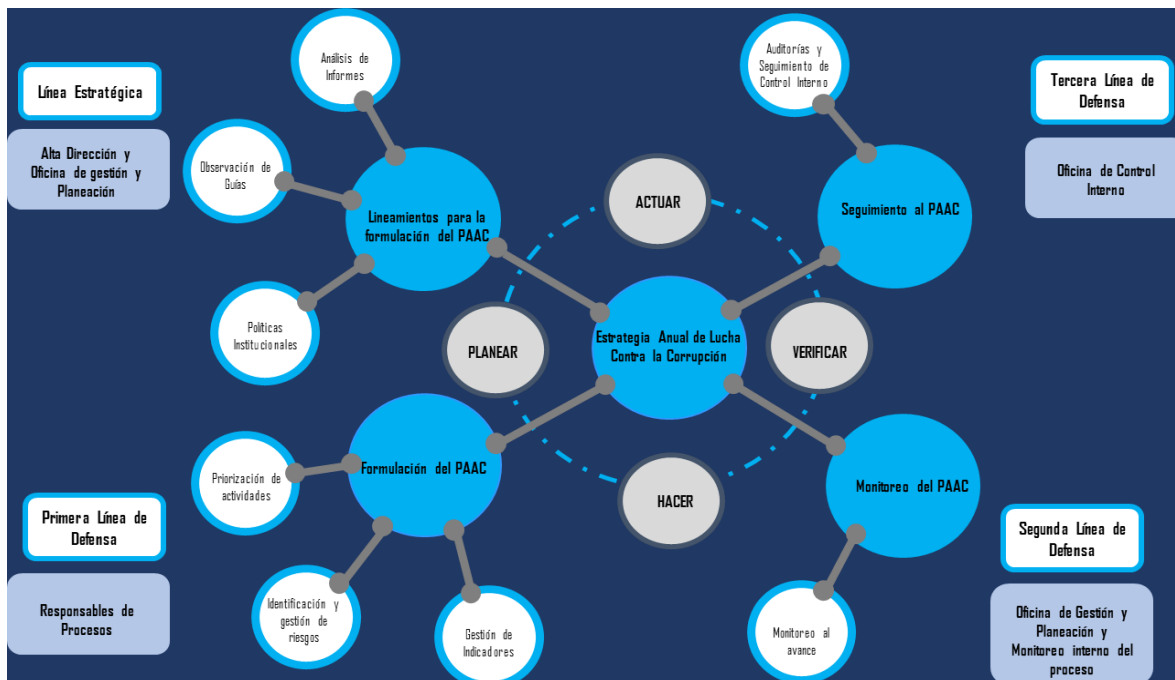
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestión de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 12 de 62


Nuestro Plan anticorrupción 2021 se formula a través del siguiente esquema y condiciones:

<u>Modelo de Líneas de Defensa</u>	
<i>Línea</i>	<i>Roles</i>
Línea Estratégica	Directrices y lineamientos
Primera línea de defensa	Definición de actividades del PAAC
Segunda línea de defensa	Monitoreo a las actividades del PAAC
Tercera línea de defensa	Evaluación y seguimiento a las actividades del PAAC.

A continuación, se expresa gráficamente la metodología en la que se desarrolla el Plan Anticorrupción 2021 de EMDUPAR SA ESP:



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 13 de 62

1. PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente desarrolla actividades que permiten identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los diecinueve (19) procesos de gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgo de Corrupción.

El Mapa de Riesgo de Corrupción es uno de los componentes esenciales de toda estrategia de lucha contra la corrupción, y su objetivo es identificar los riesgos, sus causas y consecuencia, probabilidad de ocurrencia e impacto, así como establecer controles para su administración y los indicadores de evaluación.


No hay que olvidar que la corrupción parte del mal uso del poder, a través del cual se consigue una ventaja ilegítima, generalmente clandestina, que lleva inmerso un comportamiento activo o pasivo por parte del servidor público quien busca siempre la generación de un beneficio particular. Un riesgo de corrupción es entonces, la posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación desviada del deber ser y que genera un beneficio particular ilegal e injusto.

La dinámica de la administración del riesgo, está dirigida a prevenir la ocurrencia de actuaciones corruptas, a través de la identificación de las situaciones que pueden generarlas, a establecer controles o acciones encaminadas a reducir su probabilidad de ocurrencia e impacto.

En este ejercicio participan todos los procesos representados por sus líderes o delegados, y en general todos los funcionarios, lo cual ha sido vital para el conocimiento y aplicación de los controles diseñados por la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P.

Para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción 2021, se diseñó una herramienta digital de gestión de los riesgos, parametrizada con los

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestión de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 14 de 62

requerimientos y orientaciones previstas en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades pública de octubre de 2018, elaborada por la Función Pública, la cual fue socializada en un seminario taller con funcionarios de todos los procesos.


Asimismo, se actualizó la Política de Administración de Riesgos de Empupar, a través de la cual se desarrolla la metodología para la gestión de los riesgos que permite identificar, valorar, controlar y monitorearlos de manera sistemática, facilita el diseño de acciones y controles para su administración, lo que permite a su vez el fortalecimiento del desempeño de los procesos y la transparencia en la gestión institucional.

La política contempla lineamientos institucionales para gestionar los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital. La política de administración del riesgo de EMDUPAR SA ESP está disponible en el siguiente [enlace Link de transparencia pág. Web](#)

En desarrollo de la Gestión de los Riesgos de Corrupción, se identificaron 19 riesgos asociados a los diferentes procesos, así:

MACROPROCESO	PROCESO	NO.
ESTRATEGICOS	Gestión de Planeación Estratégica	
	Gestión de Talento Humano	
	Gestión de Calidad	
MISIONAL	Gestión de Producción (Planta de Tratamiento).	
	Gestión de distribución de aguas (Acueducto).	
	Gestión de recolección y disposición de aguas residuales (Alcantarillado).	
	Gestión Comercial	
	Gestión Ambiental	
APOYO	Gestión Financiera	
	Gestión Administración de bienes	
	Gestión de Contratación	
	Gestión Jurídica	
	Gestión Documental e Información	
	Gestión de Laboratorio de Agua	
	Gestión de Laboratorio de Medidores	

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestión de Planeación	GERENTE


	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 15 de 62

EVALUACION Y MEJORA	Gestión de Evaluación y Mejora Continua (Control Interno de Gestión)	
	Gestión Disciplinaria	

De acuerdo con el ejercicio de gestión de riesgos de corrupción, se relacionan los que fueron identificados por los funcionarios de todos los procesos de Emdupar, con sus respectivas causas y controles asignados.

El mapa de riesgos de corrupción hace parte integral del presente plan en calidad de anexo, y está disponible en el siguiente [Mapas de Riesgo de Corrupción 2021](#)


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 16 de 62

A continuación, se relacionan una serie de conceptos, necesarios para la comprensión de la metodología que se desarrolla a partir del paso 1 política de administración del riesgo, hasta el paso 3 valoración del riesgo. De igual forma, se consideran aquellos relacionados con riesgos de corrupción y de seguridad de la información respectivamente.


<p><u>Riesgo:</u> Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales. Nota: Los eventos potenciales hacen referencia a la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.</p>	<p><u>Riesgo de Seguridad de la Información:</u> Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias. (ISO/IEC 27000).</p>	<p><u>Riesgo de Corrupción:</u> Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.</p>	<p><u>Probabilidad:</u> se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo. Estará asociada a la exposición al riesgo del proceso o actividad que se esté analizando. La probabilidad inherente será el número de veces que se pasa por el punto de riesgo en el periodo de 1 año.</p>
<p><u>Causa:</u> todos aquellos factores internos y externos que solos o en combinación con otros, pueden producir la materialización de un riesgo</p>	<p><u>Consecuencia:</u> los efectos o situaciones resultantes de la materialización del riesgo que impactan en el proceso, la entidad, sus grupos de valor y demás partes interesadas</p>	<p><u>Impacto:</u> las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo</p>	<p><u>Riesgo Inherente:</u> Nivel de riesgo propio de la actividad. El resultado de combinar la probabilidad con el impacto, nos permite determinar el nivel del riesgo inherente, dentro de unas escalas de severidad</p>
<p><u>Riesgo Residual:</u> El resultado de aplicar la</p>	<p><u>Control:</u> Medida que permite reducir o</p>	<p><u>Causa Inmediata:</u> Circunstancias bajo</p>	<p><u>Causa Raíz:</u> Causa</p>

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 17 de 62

efectividad de los controles al riesgo inherente.	mitigar un riesgo.	las cuales se presenta el riesgo, pero no constituyen la causa principal o base para que se presente el riesgo.	principal o básica, corresponde a las razones por la cuales se puede presentar el riesgo.
<u>Factores de Riesgo:</u> Son las fuentes generadoras de riesgos.	<u>Confidencialidad:</u> Propiedad de la información que la hace no disponible o sea divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados	<u>Integridad:</u> Propiedad de exactitud y completitud.	<u>Disponibilidad:</u> Propiedad de ser accesible y utilizable a demanda por una entidad.
<u>Vulnerabilidad:</u> Representan la debilidad de un activo o de un control que puede ser explotada por una o más amenazas.	<u>Activo:</u> En el contexto de seguridad digital son elementos tales como aplicaciones de la organización, servicios web, redes, Hardware, información física o digital, recurso humano, entre otros, que utiliza la organización para funcionar en el entorno digital.	<u>Nivel de riesgo:</u> Es el valor que se determina a partir de combinar la probabilidad de ocurrencia de un evento potencialmente dañino y la magnitud del impacto que este evento traería sobre la capacidad institucional de alcanzar los objetivos. En general la fórmula del Nivel del Riesgo poder ser Probabilidad * Impacto, sin embargo, pueden relacionarse las variables a través de otras maneras diferentes a la multiplicación, por ejemplo, mediante una matriz de Probabilidad – Impacto	<u>Apetito de riesgo:</u> Es el nivel de riesgo que la entidad puede aceptar, relacionado con sus Objetivos, el marco legal y las disposiciones de la Alta Dirección y del Órgano de Gobierno. El apetito de riesgo puede ser diferente para los distintos tipos de riesgos que la entidad debe o desea gestionar.
<u>Tolerancia del riesgo:</u> Es el valor de la máxima desviación admisible del nivel de	<u>Capacidad de riesgo:</u> Es el máximo valor del nivel de riesgo que una	<u>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:</u> Plan que contempla	


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestión de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 18 de 62

riesgo con respecto al valor del Apetito de riesgo determinado por la entidad.	Entidad puede soportar y a partir del cual se considera por la Alta Dirección y el Órgano de Gobierno que no sería posible el logro de los objetivos de la Entidad.	la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.
--	---	--

Fuente: Elaborado y actualizado por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 19 de 62

2. SEGUNDO COMPONENTE INTEGRIDAD EN EL EJERCICIO PÚBLICO

INTEGRIDAD EN EL EJERCICIO PÚBLICO


Fortalecer la confianza de la sociedad y conseguir altos estándares de gobernanza en la administración pública es una de las principales tareas que tenemos los servidores públicos, de allí que tengamos la inaplazable responsabilidad de vigorizar la integridad del Estado y propiciar el cambio cultural a partir de buenas prácticas que satisfagan las promesas de gobierno y las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

Ese cambio cultural está precedido por la necesidad de cambio en las percepciones y actitudes que debe manifestarse en el comportamiento de los servidores públicos y trabajadores, ello implica que sus actuaciones deban ser integrales y coherentes, que reflejen su compromiso y vocación de servir, y el orgullo de representar a la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR SA ESP. Es partir de mejores actitudes que lograremos mayor legitimidad y eficiencia administrativa.

Nuestra estrategia de cambio cultural está encaminada a modificar positivamente las creencias, suposiciones, actitudes, conocimientos y comportamientos de los funcionarios, logrando forjar una nueva cultura institucional bajo la base de un cambio colectivo, que va desde el ejercicio de sus funciones, la prevención de situaciones atípicas o corruptas y su sanción, hasta la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos y las garantías de un trato digno, e integridad en el servicio. Esto quiere decir, que un cambio cultura trae implícita la disposición de actuar de manera diferente en la cotidianidad del servicio público, lo cual redundará en un cambio real en los comportamientos del empleado.

En EMDUPAR S.A E.S.P. concebimos la integridad como la capacidad de cumplir la promesa que hemos hecho como Estado a los ciudadanos, frente a las garantías de gestión en todos sus órdenes, principalmente las establecidas en nuestro Plan de Estratégico; es decir, la integridad es la coherencia entre las promesas y las realizaciones. Desde el ámbito personal, la integridad es la

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestión de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 20 de 62

característica que cada servidor público le hace al Estado y a la ciudadanía de cumplir a cabalidad su labor.


En ese sentido, el presente componente centra sus esfuerzos en fortalecer nuestro modelo de gestión ética y la interiorización de la premisa sobre cambio cultural en la forma de hacer las cosas, **sustentada en buenas prácticas, el buen gobierno y la integridad, a partir de la concepción de los elementos de confianza, mejoramiento de la capacidad de respuesta, la promoción de la participación ciudadana, mejores regulaciones, la equidad y la lucha contra la corrupción y contra la ineficiencia administrativa.**

A continuación, se exponemos las acciones puntuales de la estrategia de lucha contra la corrupción 2021 dirigidas a fortalecer nuestro Modelo de Gestión Ética y la integridad en el Servicio Público:

2.1. Acciones generales:

- ✎ Fortalecer el modelo de gestión ética a través del Código de Integridad del Servidor público de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P.
- ✎ Realizar actividades de profundización y conocimiento de los funcionarios de todos los procesos el nuevo Modelo de Gestión Ética.
- ✎ Ejecutar las actividades de la caja de herramientas sugerida por la Función Pública para la implementación del Código de Integridad.
- ✎ Realizar una capacitación general sobre gestión ética e integridad en el servicio público.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 21 de 62

3. TERCER COMPONENTE SIMPLICIDAD EN LOS PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOS

SIMPLICIDAD EN LOS PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOS

Este componente busca contrarrestar la posibilidad de ocurrencia de actuaciones de corrupción en las actuaciones u operaciones donde pueda presentarse acaparamiento en la posesión de la información u obstrucción en la gestión de servicios, tanto de carácter interno como externo. Está dirigido a consolidar la eficiencia administrativa y el acceso ciudadano a la oferta institucional, a través de una gestión diligente con mecanismos ágiles, que evite pasos innecesarios, intermediarios u obstáculos en general.


En la búsqueda de ese propósito integral, la simplicidad de procesos y la gestión de trámites y servicios en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P, se despliega a través de tres líneas de acción a saber:

- (i) La racionalización de trámites,
- (ii) La optimización de los procedimientos administrativos y el fortalecimiento organizacional y
- (iii) Simplificación de los procesos.

3.1. Racionalización de Trámites

Este elemento tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda EMDUPAR SA ESP, de acuerdo con su oferta institucional y está orientada a promover trámites simples, austeros, accesibles y automáticos (siempre que sea posible) a los ciudadanos, facilitándoles sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos innecesarios.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 22 de 62


Esta línea de acción dentro de la planeación institucional, implica facilitar la visualización, registro, análisis e intervención integral de los trámites y servicios de cara a los ciudadanos, con el fin de proponer iniciativas de carácter normativo, estratégicas, administrativas o tecnológicas para mejorar la gestión de los trámites y servicios.

La racionalización de trámites se hace a partir de seis (6) elementos básicos alineados al ciclo “PHVA” para el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos administrativos, favoreciendo la sincronización de las operaciones institucionales asociadas al trámite.

A continuación, relacionamos los elementos que integran el plan de Racionalización de trámites de EMDUPAR SA ESP, de conformidad con lo establecido por la Función Pública para la Racionalización de Trámites en las entidades del orden territorial:

- ✦ **PREPARACIÓN**, consiste en planear, analizar y socializar la importancia del enfoque por procesos para el análisis de trámites y el cumplimiento de la política de racionalización. Implica de la alta dirección, actividades de socialización y sensibilización, y el diseño de un Cronograma de Trabajo.
- ✦ **RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**, implica la obtención de toda la información necesaria para poder entender y analizar los trámites y procesos, para priorizarlos y enfocarse en la racionalización e interoperabilidad de aquellos. Se debe revisar el inventario de trámites, actualizarlo, consultar el mapa de procesos, recolectar información de respaldo, revisar las caracterizaciones de usuarios, analizar las quejas u observaciones ciudadanas, entre otros.
- ✦ **ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO**, se basa en la priorización de los trámites identificados y en los análisis de la información recopilada, para la elaboración de un diagnóstico de la situación de los trámites. Debe contemplar acciones para priorizar los trámites donde la empresa enfocará sus esfuerzos para la racionalización.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 23 de 62

- ✘ **FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE**, el objetivo es contar con trámites optimizados a partir de actividades como la disminución de costos o de requisitos para llevar a cabo del trámite, disminución de tiempos de ejecución, entre otros. Las acciones de racionalización pueden ser administrativas, normativa, procedimentales, económicas o tecnológicas.
- ✘ **IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO**, se fundamenta en la realización de pruebas piloto e implementación de cambios graduales, antes de la racionalización, dependiendo de la complejidad del trámite.
- ✘ **EVALUACIÓN Y CICLO CONTINUO DE RACIONALIZACIÓN**, la empresa debe monitorear o evaluar. La ejecución de las actividades asociadas a la racionalización del trámite y el logro de objetivos, a partir de indicadores internos del proceso y/o trámites. Deben observarse los avances respecto al diagnóstico inicial, el análisis de causas, los resultados de la implementación y las evidencias, entre otros.



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 24 de 62

3.1.1. Acciones generales para la Racionalización de Trámites

En cumplimiento al Decreto 019 de 2012, al Manual para la racionalización de trámites y a los instructivos para la gestión de los trámites elaborados por el “DAFP” versiones 2015 y 2017, EMDUPAR SA ESP se propone desarrollar las siguientes acciones de racionalización de trámite:

Actualización del Inventario de Trámites:

Se verificarán los criterios para la gestión de los trámites y servicios que integran la oferta institucional de Emdupar, detallando el alcance o finalidad de cada uno, con sus respectivos costos, procedimientos, canales y requisitos asociados, así como la verificación de la regulación normativa en que se soporta. Como consecuencia de este análisis, **se actualizará el inventario de trámites y servicios de EMDUPAR S.A.E.S.P.**

Publicación de Trámites y Servicios


Se realizará el cargue y publicación de los trámites y servicios actualizados en el portal SUIT (Sistema Único de Información y Trámites), en el Portal del Estado colombiano “Gov.co”, y en la página web institucional de **EMDUPAR S.A.E.S.P.**

Diagnóstico de Trámites y Servicios

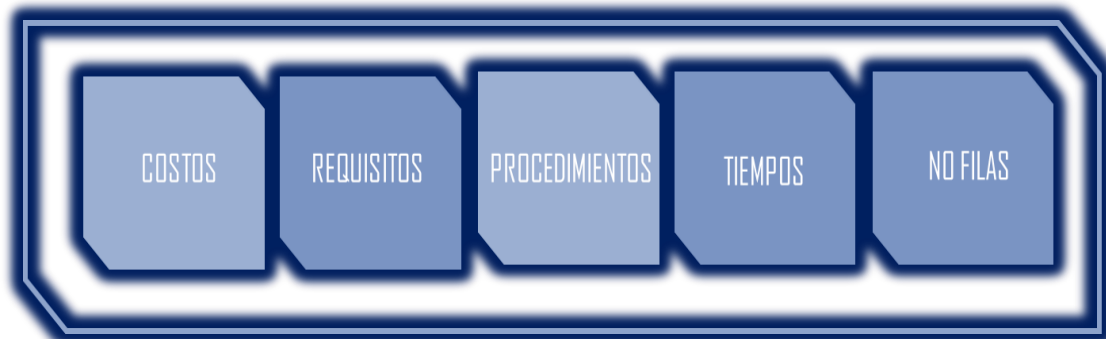
Se analizarán las dificultades que puedan presentar los trámites y servicios en relación con los obstáculos que se identifiquen tanto para la norma, los usuarios y la entidad y que imposibiliten una óptima gestión de los mismos. Para ello, se observarán los siguientes criterios:

- **Costos**, que los procedimientos sean, preferentemente gratuitos, y en caso que generen costos, que no excedan el valor justo; de acuerdo con los gastos en los que incurra Emdupar en la gestión del trámite.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 25 de 62


- **Requisitos**, que los trámites no cuenten con pasos innecesarios o no soportados en las normas. Todos los pasos sin respaldo jurídico y que resulten superfluos deberán suprimirse o fusionarse.
- **Procedimientos**, que los pasos que deben surtirse en el trámite o servicio no sean complejos o confusos. Se busca reducir a su máxima expresión el procedimiento para los trámites, estableciendo pasos simples y claros.
- **Tiempos**, que los trámites no impliquen un tiempo mayor al justo y necesario.
- **No Filas**, procurar que los trámites sean en lo posible, gestionados de manera virtual, evitando la gestión personal o presencial de los trámites por parte de los usuarios, disminuyendo las filas o esperas engorrosas.



3.1.2. Plan de racionalización y Optimización

Producto del diagnóstico, se generará el plan de acción de racionalización, que describe las acciones puntuales que se ejecutaran en los trámites y servicios priorizados para la racionalización, tendientes a garantizar su simplificación, supresión de costos y requisitos, la simplicidad de los procedimientos y aliviar las incomodidades al ciudadano.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 26 de 62

Adicionalmente, a las actividades de racionalización, el plan establece la optimización de trámites y servicios, lo cual implica el análisis e implementación de otros aspectos que representen una menor carga para el ciudadano y un mayor valor agregado. La optimización de los trámites se realiza a través de la promoción de las siguientes acciones:


3.1.2.1. MEJORA NORMATIVA, busca la revisión de las medidas de carácter legal orientadas a mejorar los trámites, a través de su modificación, actualización o emisión de nuevos reglamentos. Entre las acciones más relevantes en torno a la mejora normativa se encuentran:

- ✘ Eliminación del trámite.
- ✘ Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.
- ✘ Reducción y/o eliminación del pago.
- ✘ Incentivos de pago.
- ✘ Eliminación de requisitos (verificaciones).
- ✘ Eliminación de documentos.
- ✘ Ampliación de cobertura.
- ✘ Reducción del tiempo de duración del trámite.
- ✘ Ampliación de vigencia del trámite.

Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019, “por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”

Tiene por objeto simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, bajo los principios constitucionales y legales que rigen la función pública, con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la Constitución mediante trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 27 de 62


3.1.2.2. MEJORA ADMINISTRATIVA, busca la simplificación y mejora de procesos internos, horarios de atención, puntos de atención, tiempos de ejecución, costos asociados al trámite para el usuario, costos internos para la entidad, requisitos asociados, formularios, formatos y medios de pago, entre otros los siguientes:

- ✘ Reducción de tiempos de duración del trámite.
- ✘ Aumento de canales o puntos de atención.
- ✘ Extensión de los horarios de atención.
- ✘ Reducción de costos administrativos para la institución.
- ✘ Estandarización de formularios.
- ✘ Reducción u optimización de formularios.
- ✘ Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos.
- ✘ Reducción de pasos (momentos) para el usuario.
- ✘ Eliminación de requisitos (verificaciones).
- ✘ Eliminación de documentos.
- ✘ Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos.
- ✘ Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.
- ✘ Aumento de medios de pago.

3.1.2.3. MEJORA TECNOLÓGICA contempla actividades de racionalización que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), entre estos tenemos:

- ✘ Trámite totalmente en línea.
- ✘ Descarga o envío de documentos electrónicos
- ✘ Formularios diligenciados en línea
- ✘ Interoperabilidad externa
- ✘ Interoperabilidad interna
- ✘ Automatización parcial
- ✘ Reducción o eliminación del pago
- ✘ Pago en línea
- ✘ Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 28 de 62

- ✚ Respuesta electrónica
- ✚ Ventanilla única institucional
- ✚ Firmas digitales




3.2. Optimización de procedimientos administrativos

De acuerdo con el Modelo de Gestión de Emdupar y su Sistema de Gestión de la Calidad, se busca hacer una revisión periódica, actualizar y/o construir nuevos procedimientos administrativos para regular y mejorar las operaciones administrativas de los procesos en función de garantizar la eficiencia en la gestión.

Buscamos asegurar una mayor eficiencia en la relación: objetivos – pasos - productos, con estricto acato a la normatividad vigente, asociada a cada procedimiento, de tal manera que se garantice el conocimiento, la celeridad, la asignación de roles y la calidad del producto esperado, con integridad y las garantías de generación de valor público.

De unos procedimientos modernos, dependerá en gran parte la integridad en el servicio público y la satisfacción de los ciudadanos más allá del servicio, toda vez que imprimirán mayor celeridad, objetividad y simplicidad en las operaciones cotidianas.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 29 de 62

3.2.1. Acciones generales para la optimización de procedimientos administrativos.


- ✎ Revisión y actualización de los procedimientos administrativos de cada uno de los procesos, armonizado con el mapa de procesos institucional.
- ✎ Revisar, analizar y actualizar los registros y formatos y demás elementos de respaldo, y el registro de control de cambios.

3.3. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

La implementación de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR SA ESP responde a las orientaciones del Direccionamiento Estratégico y la Planeación de la empresa, por la necesidad de reorientar sus acciones hacia una entidad cada vez más moderna y eficiente, que atienda las necesidades y expectativas de una sociedad y de una administración pública cambiante.

Buscamos propiciar un cambio estructural a través de la revisión y rediseño institucional, para abordar todo aquello que amerite corregirse o mejorarse. Para ello, realizaremos un análisis de las capacidades y entornos estratégicos, que nos permita recaudar la información necesaria e identificar puntos críticos que posibiliten identificar oportunidades en la entrega de productos y servicios sintonizados con las necesidades de los ciudadanos. Esto posibilitará sin duda, la identificación y solución de las incertidumbres que puedan presentarse en la relación entidad – ciudadano, y contribuir al cierre del cerco a las probabilidades de ocurrencia de actuaciones corruptas.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 30 de 62

3.3.1. Acciones para el fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

- Implementar cada uno de los procesos del Sistema Integrado de gestión, socializar y capacitar a los funcionarios sobre el mapa de procesos, caracterización, procedimientos, formatos y normograma actualizados.

4. CUARTO COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL

RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL


Somos conscientes de la obligación moral y legal de informar, dialogar y dar respuestas claras, concretas y eficaces a las peticiones y necesidades de los grupos de valor sobre la gestión institucional, los resultados del Plan Estratégico y de la planeación institucional, la ejecución de los recursos públicos y sobre el fomento del control social ciudadano para el mejoramiento de la gestión pública, por ello formulamos el componente: “**Rendición de cuentas y control social**”, que contiene mecanismos que permiten visibilizar el desempeño y los resultados de nuestra gestión, promueven la democratización de la gestión pública y la supervisión ciudadana, fundado en los lineamientos y preceptos expresados en nuestra política institucional de Rendición de Cuentas.

En la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar “EMDUPAR SA ESP” abordamos la estrategia de rendición de cuentas a través del diálogo con la ciudadanía, de forma proactiva, responsable, participativa e incluyente.

Los propósitos de la Rendición de Cuentas y el Fomento del Control Social en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar “EMDUPAR SA ESP” son los siguientes:

- Fortalecer en sentido de lo público en la idiosincrasia institucional.
- Fortalecer la legitimidad de la institucionalidad en la opinión ciudadana.
- Facilitar el control social ciudadano sobre la gestión que ejercemos.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 31 de 62

- ✘ Favorecer la evaluación sobre la gestión gubernamental.
- ✘ Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- ✘ Promover la interacción con los diferentes actores sociales y comunidades a través de espacios de dialogo.
- ✘ Construir una estrategia de trabajo conjunto entre los empleados de la Empresa.
- ✘ Identificar y atender con eficiencia y eficacia las necesidades y expectativas ciudadanas.

De conformidad con nuestra Política de Rendición de Cuentas se contemplan unas condiciones que garantizan la responsabilidad pública de Emdupar y el derecho ciudadano a exigir explicaciones, en ejercicio libre del control social y de los principios de la democracia participativa establecidos en la Constitución Política.

Esos requisitos son:

- ✘ **Informar públicamente sobre la gestión, de manera clara y accesible para toda la ciudadanía.**


La rendición de cuentas es un derecho de todo ciudadano que le permite conocer y vigilar las actividades, decisiones y resultados de la administración pública.

La información que suministramos en Emdupar cumple con requisitos como: **CALIDAD, CANTIDAD Y LENGUAJE ADECUADO** a las expectativas de cada grupo de interés.

EMDUPAR SA ESP facilita la consulta y el fácil acceso a la información a través de los canales y recursos dispuestos para tales fines, en lenguaje sencillo, comprensible y que responda a los intereses de los ciudadanos; es decir, lo que éstos quieren y lo que necesitan saber para tomar decisiones y para hacer el control a lo público.

- ✘ **Explicar, sustentar y/o justificar las acciones y decisiones de las ejecutorias**

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 32 de 62

De acuerdo con nuestra política de rendición de cuentas, la ciudadanía tiene la posibilidad, a través de diversos espacios dispuestos por Emdupar, de exigir explicaciones y aclaraciones sobre nuestras acciones, permitiéndoles requerirnos en torno a dudas sobre las ejecutorias y recibir explicaciones sobre las razones de las decisiones.

✦ Disposición a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos.

EMDUPAR SA ESP está dispuesta a ser evaluada por la comunidad, y en especial a escuchar, atender y valorar sus aportes y peticiones. De esta manera, la rendición de cuentas constituye un escenario de diálogo colectivo y permanente que permite la comunicación e intercambio de ideas frente a la gestión que desarrollamos en la Empresa.

✦ Incorporación de peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas

Estamos en la capacidad de articular adecuadamente las demandas, necesidades y observaciones recibidas de la ciudadanía y grupos de interés sobre nuestros planes y programas y sobre las políticas públicas. A través de nuestros canales para escuchar a la ciudadanía logramos identificar impactos negativos o vacíos en la gestión realizada.


4.1. Elementos de la Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas en EMDUPAR SA ESP cuenta con tres (3) elementos básicos y uno (1) transversal a saber:

A. Información

Garantiza la disponibilidad de la información y la difusión de datos y estadísticas, entre otros, de la planeación, ejecución, evaluación y retroalimentación de las actividades que desarrolla Emdupar; reflejando la trazabilidad de los procesos generados en la gestión del servicio público.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestión de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 33 de 62

A través de los medios de divulgación, principalmente en el portal institucional <http://www.emdupar.gov.co> damos cumplimiento a lo establecido en el documento Conpes 3654 de 2010, en la Ley 1712 de 2014 (Ley estatutaria de Transparencia y de Acceso a la Información Pública), en la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC y en otras disposiciones como la Ley 1437 de 2011 (Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) en cuanto a los contenidos de información.

B. Diálogo con la ciudadanía: El componente de diálogo se refiere a las prácticas o espacios en los que la Emdupar explica, sustenta, justifica y/o aclara las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones.


Este componente se desarrolla a través de diversos espacios de encuentros de carácter presencial o virtual, permitiendo un contacto directo con los actores sociales, la posibilidad de interacción y retroalimentación por medio de esquemas de preguntas y respuestas, y aclaraciones sobre las expectativas de la ciudadanía o grupos de interés.

C. Responsabilidad: El elemento responsabilidad en Emdupar, guarda relación con el compromiso institucional de hacer seguimiento y evaluación a la política, lineamientos y cronograma de rendición de cuentas, y brindar respuesta a los requerimientos y observaciones presentadas por los diferentes actores en los procesos de rendición de cuenta.

D. Lenguaje claro y comprensible: Toda información que divulga Emdupar debe garantizar unos atributos mínimos sobre su redacción y contenido, esta debe ser: **SIMPLE, CLARA, AFABLE, CONFIABLE Y DIRECTA**, además, de corresponder a una actitud abierta y comprensiva para **INFORMAR Y DIALOGAR** con los ciudadanos a través de una comunicación fluida, entendible y que satisfaga a las partes. Para una adecuada comunicación y lenguaje claro, la información que produce Emdupar debe permitir, que el ciudadano:

- ✎ Encuentre lo que busca
- ✎ Entienda lo que encuentre y,

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 34 de 62


- ✘ Use lo que encuentre para satisfacer sus necesidades

4.2. Acciones generales para la Rendición de Cuentas

La estrategia de Rendición de Cuentas de Emdupar la cumpliremos a través de las siguientes acciones de planeación, ejecución y evaluación:

- ✘ Conformación y sensibilización del Equipo de Rendición de Cuentas sobre la necesidad de interacción y el fomento de la rendición como una responsabilidad colectiva, amplia y permanente.
- ✘ Diagnóstico sobre la Rendición de Cuentas a través del análisis de estrategias, medios, canales y procedimientos dirigidos a materializar la Política Institucional de Rendición de Cuentas.
- ✘ Actualización del Plan Estratégico de Medios y Comunicaciones.
- ✘ Construcción de la caracterización de los ciudadanos, sociedad civil y grupos de interés.
- ✘ Elaboración de un Cronograma de Rendición de Cuentas que detalle las acciones a desarrollar, discriminando los responsables y los tiempos en los cuales se desarrollará la actividad; asimismo, el tipo de elemento: información, diálogo y responsabilidad.
- ✘ Evaluación, monitoreo y seguimiento Cronograma para la Rendición de Cuentas.
- ✘ Elaboración de Informes de Gestión para rendición de cuentas.
- ✘ Aplicar instrumentos de medición de la satisfacción de los grupos de valor relacionados con los procesos de rendición de cuentas.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 35 de 62

5. QUINTO COMPONENTE APERTURA Y GSTION TRANSPARENTE

APERTURA Y GESTIÓN TRANSPARENTE


El punto de partida de la Transparencia es la información, entendida, de conformidad con lo establecido en la Ley estatutaria de Transparencia como el conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas.

Toda información por principio general, salvo las excepciones señaladas en la misma norma, debe ser divulgada y compartida con la ciudadanía posibilitando su **interacción, procesamiento, aprehensión, análisis, evaluación y la formulación de propuestas o preguntas.**

La transparencia es entonces complementaria con la Rendición de Cuentas, y de acuerdo con la Constitución Política y la Ley Estatutaria de Transparencia, el acceso a la información sobre la gestión pública es un derecho irrefutable que tiene toda persona, sin distingo de clase social, preparación académica, religión, grupo étnico, nacionalidad, raza o condición. Conocedores de esto, y en cumplimiento de los Derechos de libertad de expresión, de opinión, del acceso a la información pública y en acato de los estándares para publicación y divulgación de la información, regulados por la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC, la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR SA ESP **publica de manera proactiva, oportuna, actualizada, completa, accesible, abierta y veraz, la información pública mínima obligatoria de que trata la ley 1712/14.**

De acuerdo con nuestros lineamientos de transparencia, facilitamos el acceso a la información pública a través de diversos instrumentos agrupados en los siguientes elementos:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 36 de 62

✚ La **TRANSPARENCIA ACTIVA** guarda relación con la publicación proactiva




y permanente de la información pública, observando principios de actualidad, veracidad, oportunidad, a través de los canales dispuestos para su publicación como carteleras y medios virtuales; de manera preferente y obligatoria a través a la página web <http://www.emdupar.gov.co> , en el enlace de “Transparencia y de acceso a la información pública”.

✚ La **TRANSPARENCIA PASIVA** se refiere a la atención y garantía del ejercicio y derecho ciudadano de acceder a la información pública a través de las solicitudes de información reguladas en la Ley Estatutaria 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición.

✚ La **TRANSPARENCIA FOCALIZADA** se concentra en anticiparse en la publicación de aquella información, que según análisis o a juicio de la entidad, es de interés de los grupos de valor, dirigida a satisfacer sus expectativas o responder a sus posibles inquietudes.

✚ La **TRANSPARENCIA COLABORATIVA** hace referencia a la publicación de la información en formatos abiertos que permitan a los grupos de valor su procesamiento, observando entre otras características, que sean procesable por máquinas, ejecutados con programas generalmente empleados, sin propietarios ni restricciones, no discriminatorios, accesibles, publicados desde fuentes primarias, libre de licencias y reutilizables.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE


	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 37 de 62

5.1. Acciones generales de Transparencia:

En cumplimiento de los anteriores preceptos y lineamientos, Emdupar SAS ESP ejecutará las siguientes acciones de manera permanente:

- ✘ Hacer seguimiento a la atención oportuna y de fondo, de las solicitudes de información que impliquen reconocimiento de derecho, requerimiento de información, consulta, exámenes y requerimiento de copias de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos y petición de recursos.
- ✘ Publicar de manera proactiva información.
- ✘ Actualizar permanentemente el enlace de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad de acuerdo con la información mínima obligatoria establecida por la Ley de Transparencia y los estándares para su publicación y divulgación regulados por la **Resolución 3564 de 2015**.
- ✘ Actualizar el registro de publicaciones, el cual contiene el detalle la información publicada en el enlace de transparencia.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 38 de 62

6. SEXTO COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO CON CALIDAD

SERVICIO AL CIUDADANO CON CALIDAD


En la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. siempre hemos privilegiado el servicio al ciudadano con enfoque integral, desplegado en la prestación de los servicios públicos con calidad, en la atención de las necesidades y expectativas de los usuarios y, asegurando un trato digno que impacte en la calidad de vida de los valduparenses.

Concebimos el servicio al ciudadano como la integralidad de lo que hacemos, y entendemos que no alcanzaremos nuestros fines esenciales y los del Estado sino logramos satisfacer a nuestros usuarios, de allí que la atención y el servicio al ciudadano sea una actividad transversal, imperativa e intrínseca en Emdupar.

Lo anterior nos ha conducido a la optimización de la infraestructura y de las tecnologías, a la implementación de buenas prácticas y actitudes tendientes al fortalecimiento de las capacidades institucionales para garantizar la satisfacción y brindar una grata experiencia en la orientación y prestación de los trámites y servicios a cada usuario que visita o interactúa con Emdupar.

En Emdupar cada colaborador cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, desde el desarrollo de las actividades misionales para la operación y supervisión en la prestación de servicios públicos, hasta la ejecución de acciones de información, orientación, gestión requerimientos, recepción de peticiones y de procedimientos en general, orientados a la generación de productos y servicios que satisfagan a la ciudadanía; es decir, la atención al ciudadano no se limita a interactuar con él, sino que es extensiva a todas las actividades que integran el

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 39 de 62

proceso de conversión de necesidades y expectativas de los ciudadanos en resultados que logren su satisfacción.


El plan de servicio al ciudadano de EDMUPAR constituye un elemento del más alto nivel jerárquico de la organización, liderado por el mismo Gerente, establece los lineamientos, directrices y las actividades dirigidas a continuar fortaleciendo y garantizando el servicio al ciudadano.

6.1. Estrategias y acciones para fortalecer el servicio al ciudadano

De conformidad con lo establecido en la Política Nacional de Atención al Ciudadano, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG” y, de acuerdo con los pilares de la política institucional de Servicio al Ciudadano de EMDUPAR SA ESP, en el Plan Anticorrupción 2020 planteamos las siguientes estrategias o acciones:

- ✘ Actualización anual de la Carta de trato digno.
- ✘ Actualización de la política de Protección de Datos Personales
- ✘ Publicación semestral del Registro Público sobre derechos de petición
- ✘ Implementaremos la atención virtual de PQRS y orientaciones, de modo que permita a los usuarios registrar, controlar, hacer seguimiento y recibir soluciones oportunas a través de canales virtuales.
- ✘ Implementación de mecanismos de consulta pública y fortalecimiento de la participación ciudadana.
- ✘ Gestionar la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- ✘ Promoción de espacios de sensibilización y capacitación para el fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano.
- ✘ Implementación de un plan de estímulos e Incentivos internos para promover el servicio al ciudadano.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 40 de 62

7. SEPTIMO COMPONENTE TRANSVERSAL

MONITOREO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

De conformidad con el Modelo de Tres Líneas de Defensa, el **Monitoreo** de las actividades establecidas para las actividades inherentes tanto al Plan Anticorrupción como al Mapa de Riesgos de Corrupción, será ejercido en primera instancia, por los **mismos procesos** y por la **Oficina de Gestión de Planeación**.


La labor de **evaluación y seguimiento** está a cargo de la **Oficina de Control Interno de Gestión**, la cual continuará con publicando sus informes de evaluación de conformidad con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción.

La labor de monitoreo y seguimiento se realizará sustentada en el análisis de indicadores de gestión y de cumplimiento, con el objetivo de medir los avances de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción.

7.1. Acciones generales para el monitoreo, la evaluación y seguimiento.


- ✦ Para el monitoreo de la Oficina de Gestión de Planeación, se diseñará una herramienta de Monitoreo y control, sustentada en los indicadores de gestión y en las observaciones reportadas por los procesos al cumplimiento del **Plan de acción anticorrupción**.
- ✦ Para el seguimiento y la evaluación del Plan Anticorrupción que realiza la Oficina de Control Interno de Gestión, se diseñará una herramienta de seguimiento y control, sustentada en los indicadores de gestión formulados

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 41 de 62

en las observaciones reportadas por la Oficina de Gestión de Planeación, y en el análisis de las evidencias sobre el cumplimiento de las tareas.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>


	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 42 de 62

8. OCTAVO COMPONENTE PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN

PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN

En este componente formulamos el Plan de acción en el que se detallan las actividades puntuales definidas para la ejecución del Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción 2021, que guiarán la implementación y evaluación del mismo. A continuación, se detallan las acciones con su respectivo cronograma de implementación, áreas responsables e indicadores de evaluación:


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

 EMDUPAR <small>S.A.-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</small>	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 43 de 62

8.1. Gestión del Riesgo de Corrupción

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	METAS O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Revisión y Ajustes de la Política de Administración de Riesgos de Proceso y Corrupción	Política de Administración de Riesgos Ajustada a los Procesos y Corrupción	División de Gestión Integral - Gestión de Planeación	Enero - Abril 2021
	1.2 Socialización de la Política de Administración del Riesgo	A Todos los funcionarios de la Empresa y partes Interesadas	Alta Dirección, jefes o Líderes de Procesos	Julio - diciembre de 2021
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Taller de Actualización de mapa de riesgos de corrupción.	Capacitación	Oficina de Gestión Integral - Gestión de Planeación	Julio - diciembre de 2021
	Asesorar en la identificación, las fuentes, sus causas y consecuencias de los riesgos de corrupción.	Capacitación	Control Interno de Gestión	Enero - Abril 2021 30 de abril corte al 31 de agosto corte al 31 de Diciembre
	Analizar el diseño e idoneidad de los controles establecidos en los procesos	Mesas de Trabajo Con cada responsable de procesos	Control Interno de Gestión	
Realizar seguimiento a los riesgos consolidados en los mapas de riesgos de	Mesas de Trabajo Con cada responsable de	Control Interno de		


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

 EMDUPAR S.A.-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 44 de 62

		corrupción Reportar seguimiento a los riesgos de corrupción	procesos - Auditorias Informes y/o Planes de Mejoramientos	Gestión Control Interno de Gestión	
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado.	Formato de asistencia.	Oficina de Gestión Integral	Julio - diciembre de 2021
	3.2	Divulgación A través de la página web.	100% de los mapas de riesgos publicados y socializados	Gestión de Calidad - División de Gestión de TICS	Julio - diciembre de 2021
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Verificar la Publicación de los Seguidimientos de los Mapas de Riesgo de Corrupción por cada Proceso	Informe de Seguimiento Realizados y Publicados	Oficina de Control Interno de Gestión	Enero 30 - 2021
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Registro de seguimiento.	Oficina de Control Interno de Gestión	Enero - diciembre de 2021

OBSERVACION:

ELABORÓ: CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA <i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	REVISÓ: ALVARO ARAUJO PEÑA <i>Jefe Gestion de Planeación</i>	APROBÓ: RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA GERENTE
--	---	---

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 45 de 62


8.2 ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

Nombre de la entidad	EMDUPAR S.A. E.S.P.	Orden	
Sector Administrativo		Año Vigencia:	
Departamento:	CESAR		
Municipio:	Valledupar		

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	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									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE


	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 46 de 62

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1									
2									
3									
4									
5									

Nombre del responsable: <input type="text"/>	Número de teléfono: <input type="text"/>
Correo electrónico: <input type="text"/>	Fecha aprobación del plan: <input type="text"/>


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 47 de 62

8.3. RENDICION DE CUENTAS


SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar el Plan de Comunicaciones en lo relacionado con Información al Ciudadano.	Plan de Comunicaciones actualizado	Gestión de Comunicaciones División de Gestión Integral – Gestión de Calidad	Julio - diciembre de 2021
	1.2	Socializar y Publicar Estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia socializada	Gestión de Comunicaciones	Semestral
	1.3	Actualización caracterización de ciudadanos y grupos de interés y necesidades de información	Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Gestión de Comunicaciones	Julio - diciembre de 2021
	1.4	Uso de medios de comunicación permanente donde se refleje información de la empresa EMDUPAR S.A.E.S.P.	Diferentes Medios de Comunicaciones Efectivos: Radio, Prensa, TV. Pag Web.	Gestión de Comunicaciones	Permanente
	2.1	Crear el espacio radial, escuchar y dar	Grabaciones de sesiones radiales.		

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 48 de 62

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus organizaciones	2.2	respuestas a la comunidad.		Gestión de Comunicaciones	Permanente	
		Boletín de comunicaciones sobre avance del Plan Estratégico Actual.	4 boletines emitidos	Gestión de Comunicaciones	Trimestral	
		2.3	Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.	Registro de visitas y compromisos comunitarios	Gestión de Comunicaciones	Permanente
		2.4	Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.	Registro de visitas y compromisos comunitarios.	Gestión de Comunicaciones	Cuando se Requiera
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitar a los funcionarios en rendición de cuentas a servidores públicos y ciudadanos	Jornadas de capacitación y campañas de sensibilización programadas	Gestión Talento Humano	Semestral	


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 49 de 62

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	3.2	<i>Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas que contribuyan a mejorar la atención y servicio al ciudadano</i>	Personal capacitado	Oficina de Gestión de talento humano	Semestral
	4.1	<i>Efectuar seguimiento a las PQRS y a los derechos de petición.</i>	Relación PQRS interpuestas.	Oficina de Control Interno gestión	Semestral
	4.2	<i>Realizar una capacitación sobre la ley 1755 de 2015</i>	Capacitación normatividad vigente aplicable en materia de atención de PQRD	Oficina de Gestión Humana	Octubre de 2021
Subcomponente 5 Relacionado con el ciudadano	5.1	<i>Actualizar difusión y divulgación de los trámites y servicios que se adelantan a través de todos los medios de comunicación implementados en la entidad.</i>	Promoción por los medios de comunicación disponibles en la Empresa	Gestión documental	Julio de 2021
	5.2	<i>Eventos de capacitación e intercambio de saberes (seminarios, cursos, talleres, encuentros, concursos, etc.) realizados de acuerdo al PUEFAA</i>	Eventos realizados	Gestión de comunicaciones	Julio a diciembre de 2021
	5.3	<i>Actualizar la metodología utilizada para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa,</i>	Procedimiento actualizado	Seccion de comunicaciones	Mayo de 2021
	5.4	<i>Presentación de Informes</i>	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	Gestión de comunicaciones	Julio y diciembre de 2021

OBSERVACION:


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 50 de 62

8.4. SERVICIO AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 <i>Difundir el Portafolio de Servicios de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.</i>	Registros y evidencias de socialización.	Gestión de comunicaciones	sep-21
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2 <i>Actualizar el protocolo y los lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.</i>	Protocolo de atención de PQR Actualizado y socializado	División de PQR
2.3 <i>Definir la política de Protección de datos personales.</i>		Política de Protección de datos personales diseñado y socializado	División de sistemas de información	Mayo de 2021
2.4 <i>Actualizar la política de atención a Enfoque diferencial</i>		Política de Atención a Enfoque Diferencial diseñado y socializado	División de atención al usuario	Mayo de 2021
2.5 <i>Publicar y mantener actualizada la carta de trato digno al usuario.</i>		carta de trato digno al usuario. diseñado y socializado	División de atención al usuario	Mayo de 2021
2.6 <i>Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.</i>		Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos publicado	Gestión de comunicaciones	julio de 2021
Subcomponente 3		3.1 <i>Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la empresa.</i>	Registro de capacitación y socialización.	Oficina de Gestión de talento humano


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 51 de 62

Talento Humano	3.2	<i>Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas que contribuyan a mejorar la atención y servicio al ciudadano</i>	Personal capacitado	Oficina de Gestión de talento humano	Semestral
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	<i>Efectuar seguimiento a las PQRS y a los derechos de petición.</i>	Relación PQRS interpuestas.	Oficina de Control Interno gestión
4.2		<i>Realizar una capacitación sobre la ley 1755 de 2015</i>	Capacitación normatividad vigente aplicable en materia de atención de PQRD	Oficina de Gestión Humana	Octubre de 2021
Subcomponente 5 Relacionado con el ciudadano	5.1	<i>Actualizar difusión y divulgación de los trámites y servicios que se adelantan a través de todos los medios de comunicación implementados en la entidad.</i>	Promoción por los medios de comunicación disponibles en la Empresa	Gestión documental	Julio de 2021
	5.2	<i>Eventos de capacitación e intercambio de saberes (seminarios, cursos, talleres, encuentros, concursos, etc.) realizados de acuerdo al PUEFAA</i>	Eventos realizados	Gestión de comunicaciones	Julio a diciembre de 2021
	5.3	<i>Actualizar la metodología utilizada para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa,</i>	Procedimiento actualizado	Oficina de comunicaciones	Mayo de 2021
	5.4	<i>Presentación de Informes</i>	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	Oficina de comunicaciones	Julio y diciembre de 2021
	5.4	<i>Presentación de Informes</i>	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	Oficina de comunicaciones	Julio y diciembre de 2021

OBSERVACION:


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 52 de 62

8.5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN


SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE PROGRAMACION
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 <i>a) Publicar y actualizar la información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado (Art.9 Ley 1712 de 2014)</i>	Información actualizada en cada cambio o periodicidad establecida y publicada en el portal web corporativo	Gestion de Humana	Permanente
	1.2 <i>b) Dar a conocer el presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes del gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011</i>	Informes presupuestales	Gestion Administrativa y Financiera	Trimestral
	1.3 <i>c) Contar con Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado.</i>	Directorios de contacto de funcionarios y contratistas actualizado	Gestion Humana	Permanente

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 53 de 62


	1.4	<i>d) Actualizar las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño</i>	Normograma actualizado en cada cambio o emisión de normatividad	Gestión Jurídica	Trimestral
	1.5	<i>e) Tener el respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011.</i>	Plan Anual de Adquisiciones Relación de Procesos Contractuales	División de contratación de bienes y servicios	Trimestral
	1.6	<i>f) Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento (Ley 1712 de 2014. Artículo 11.): D</i>	Relación de contratos de prestación de servicios	Gestión Documental	Trimestral

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestión de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 54 de 62


	1.7	<i>g) Dar a conocer el contenido de toda decisión Y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.</i>	Acto administrativo elaborado, aprobado y publicado	Gestion Documental	Permanente
	1.8	<i>h) Dar a conocer los informes de gestión, evaluación y auditoría.</i>	Informes de gestión, evaluación y auditoría	Oficina de gestión de control interno	Cuatrimestral
	1.9	<i>i) Contar con el mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.</i>	Mecanismos de presentación directa de PQRD e informes	Division de PQR	Semestral
	1.10	<i>j) Tener un mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de instrumentos de planificación</i>	% Implementación Mecanismos de Participación	Oficina de Comunicación	Permanente
	1.11	<i>Divulgar datos abiertos según Ley 1712 de 2014. Artículo 11.</i>	% Datos abiertos publicados	Oficina de Comunicación	Diciembre de 2021

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 55 de 62

Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	1.12	<i>Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014 aplicando la matriz de autodiagnóstico desarrollada por la Procuraduría General de la Nación y que tiene a disposición de los sujetos obligados. En el link: http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page</i>	90% de cumplimiento de publicación	Oficina de gestión de control interno	Semestral
	2.1	<i>Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública</i>	Informe de revisión a estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Gestion Documental	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	2.2	<i>Actualizar el acto administrativo por el cual se fijan las cuantías a cobrar por tarifas de costos y gastos por la venta de bienes y servicios para la vigencia 2018 de Emdupar, donde se determina el costo para la reproducción de la información solicitada por la ciudadanía</i>	Acto administrativo actualizado	Gestion Documental	junio de 2021
	3.1	<i>Crear el registro o inventario de activos de información.</i>	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2021
	3.2	<i>Esquema de publicación de información.</i>	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2021


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 56 de 62

	3.3	<i>Índice de información clasificada y reservada.</i>	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2021
	3.3	<i>Publicar y aprobar el programa de Gestión documental</i>	Acto administrativo.	Gestion documental	junio de 2021
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	<i>Diagnóstico de accesibilidad a los espacios físicos de la empresa para personas en condiciones de discapacidad (Ley 1346 de 2009).</i>	Documento diagnóstico.	Gestion documental	Septiembre de 2021
	4.2	<i>Fortalecer la accesibilidad y usabilidad de la página web</i>	Página web actualizada	División de sistemas de información	Septiembre de 2021
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	<i>Generar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: número de solicitudes recibidas; de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; El tiempo de respuesta a cada solicitud; El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</i>	Informe de solicitudes de acceso a la información	Gestión documental	Diciembre de 2021
	5.2	<i>Seguimiento a la gestión de la información</i>	Informe de cumplimiento a la gestión.	Gestion documental	Diciembre de 2021

OBSERVACION:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE


	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 57 de 62

8.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Se refiere a las iniciativas particulares de la empresa que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.


Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de Programas	Seguimiento 2021
	1.1 <i>Diseño e implementación del programa de reinducción con el fin de buscar apropiación con los nuevos retos de la entidad</i>	<i>Aprobación Programa de Reinducción</i>	<i>No. De Evaluaciones aprobadas/Total de Evaluaciones presentadas</i>	<i>Gestion de Humana</i>	<i>De enero a Diciembre de acuerdo al cronograma de trabajo</i>	
	1.2 <i>Diseño e implementación del programa de Capacitación de acuerdo a las necesidades que amerite los procesos con los nuevos retos de la empresa</i>	<i>Aprobación Programa de Capacitación</i>	<i>No. de capacitaciones registradas/ Valor presupuestado</i>	<i>Gestion Humana</i>		

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 58 de 62


INICIATIVAS ADICIONALES	1.3	Recepción controlada de Insumo Químicos, Según pedido previo y remisión del proveedor en cuanto a cantidad y calidad del producto	Plantas Con Abastecimiento de insumos químicos suficientes para su operación normal y la garantía de calidad del agua para consumo	Total insumo químicos presupuestado/total insumo químico consumidos	Gestión Técnica Operativa (Planta de Producción)	De enero a Diciembre según necesidad de abastecimiento en las plantas de tratamiento
	1.4	Uso controlado de insumos químicos empleados en el tratamiento del agua	Garantía de calidad del agua para consumo	1. insumos químicos (g/m3 producidos) 2. Costos de insumos (\$) 3. Consumo Poli cloruro (Kg) 4. Consumo cloro (Kg) 5. IRCA en Plantas.	Gestión Técnica Operativa (Planta de Producción)	De enero a Diciembre según reporte de indicadores dentro de los primeros 10 días de cada mes
	1.5	Garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de	Se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP- (www.contratos.gov.co) y en la página web de la empresa		Gestion de Contratación	enero

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 59 de 62

<i>ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar.</i>							
OBSERVACIONES							

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 60 de 62

9. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

1. **Seguimiento:** A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2. **Fechas de Seguimientos y Publicación:** La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:


Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

3. **Modelo Seguimiento:** A continuación, se muestra un modelo de matriz de seguimiento al Plan. Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 61 de 62

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: _____

Vigencia: _____

Fecha publicación: _____


Componente: _____

Seguimiento 1 OCI				
Fecha de Seguimiento				
Componente	Actividades Programada	Actividades Cumplidas	% Porcentaje de Avance	Observaciones

Seguimiento 2 OCI				
Fecha de Seguimiento				
Componente	Actividades Programada	Actividades Cumplidas	% Porcentaje de Avance	Observaciones

Seguimiento 3 OCI				
Fecha de Seguimiento				
Componente	Actividades Programada	Actividades Cumplidas	% Porcentaje de Avance	Observaciones

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria	Jefe Gestion de Planeación	GERENTE

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 06-25-01-2021
		Página 62 de 62

9. ANEXOS:

1. Plan de Acción por Componente al PAAC
2. Formato de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2021.
3. Matriz Mapa de Riesgos de Corrupción 2021

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA – LIVIS MARIA ORTEGA	ALVARO ARAUJO PEÑA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Jefe División de Gestión Integral /Profesional Universitaria</i>	<i>Jefe Gestion de Planeación</i>	<i>GERENTE</i>