



# PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019

## TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN .....	3
2.	RESEÑA HISTÓRICA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN VALLEDUPAR..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
3.	MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.....	8
4.	MARCO NORMATIVO .....	9
5.	OBJETIVOS.....	11
6.	ALCANCE .....	12
7.	METODOLOGIA .....	12
8.	COMPONENTES.....	12
	8.1. PRIMER COMPONENTE: GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN... 12	
	8.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES .....	16
	8.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	18
	8.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	21
	8.5. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	26
	8.6. SEXTO COMPONENTE:.....	32
9.	SEGUIMIENTO.....	35
10.	ANEXOS.....	35

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<i>LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA</i>	<i>CRISTOBAL MAESTRE AMAYA</i>	<i>JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE</i>
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 3 de 35

## 1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2. Como un Instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas adicionales

Respecto al primer numeral, **GESTION DE RIESGO DE CORRUPCIÓN** y sus medidas para mitigarlos, se debe tener los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, generados por cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, y sus mecanismos de control.

Seguidamente se abordará la **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**, con la finalidad de facilitar el acceso a los Servicios brindados por la entidad, para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que se presten mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan repuesta a los mismos.

Posteriormente, **RENDICION DE CUENTAS**, Como expresión de control social comprende acciones de información, diálogos e incentivos, de interacción entre la empresa con sus usuarios y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con todo esto se busca la transparencia en la gestión del buen gobierno.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<i>LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA</i>	<i>CRISTOBAL MAESTRE AMAYA</i>	<i>JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE</i>
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 4 de 35

Los **MECANISMOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO**, garantiza el acceso de los ciudadanos a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrece la entidad con los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en los servicios, ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la entidad, el quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso a la información, desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Finalmente, en el sexto componente: iniciativas adicionales, se incluyen acciones que EMDUPAR ha incorporado dentro de su ejercicio de planeación, como estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano de la entidad.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 5 de 35

## 2. RESEÑA HISTORICA

La Empresa prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Valledupar (Cesar), fue creada en 1974 bajo la denominación de acueducto y alcantarillado de Valledupar ACUADUPAR (Escritura Pública N° 1176 del de agosto de 1974), con el objeto de estudiar, proyectar y explotar los sistemas de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar. Posteriormente, con la escritura pública N° 160 del 17 de febrero de 1977, paso a ser empresas de obras sanitarias de Valledupar S.A EMPODUPAR, adicionándole el manejo de los servicios de aseo público, matadero y plazas de mercado y en 1989 se denominó Empresa de Servicios de Valledupar S.A EMDUPAR.

La empresa de servicios de Valledupar S.A EMDUPAR, es una sociedad anónima del orden municipal, perteneciente al sector de agua potable y saneamiento ambiental, sometida al régimen jurídico previsto para las empresas industriales y comerciales del estado.

### MISIÓN

Prestar servicios de acueducto y alcantarillado con productos y servicios de calidad, contribuyendo a la sostenibilidad Ambiental, Económica y social.

### VISIÓN

Ser una empresa de servicios públicos líder en la región, competitiva y reconocida en los mercados nacionales, garantizando la sostenibilidad Ambiental, Económica y social.

### PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS DE EMDUPAR S.A E.S.P.

Los principios y valores que a continuación se incluyen han sido escogidos por Emdupar por considerar que son los que más identifican nuestro modelo de actuación y deberán primar en todas las actuaciones desplegadas por los trabajadores, tanto en lo que atañe a su conducta personal como en la práctica de

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 6 de 35

los negocios, y especialmente, en aquéllas que pudieran afectar la reputación de Emdupar.

**PRINCIPIOS:**

- Respeto
- Responsabilidad
- Humildad
- Solidaridad
- Compañerismo
- Tolerancia
- Adecuación a la Ley
- Profesionalismo
- Responsabilidad Social

**VALORES CORPORATIVOS:**

- Disciplina
- Responsabilidad
- Lealtad
- Honestidad
- Vocación al Servicio
- Transparencia

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 7 de 35

## POLITICA INTEGRAL DE GESTION

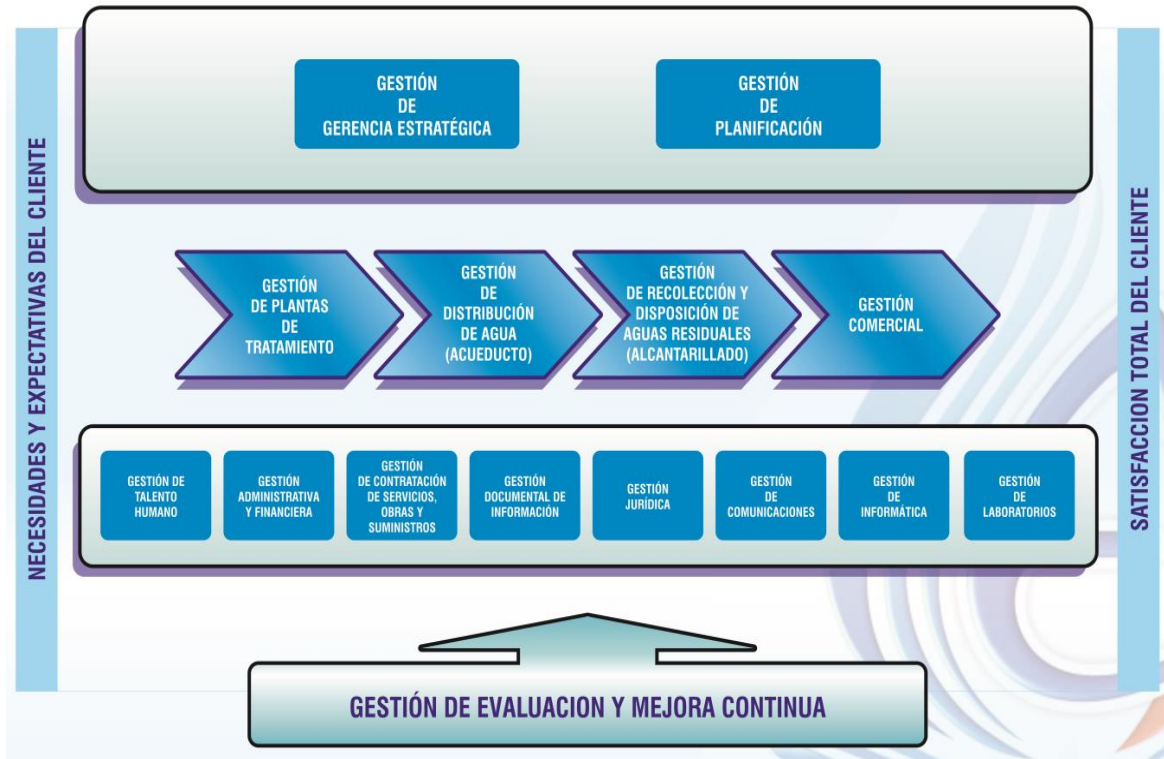
En Emdupar S.A E.S.P, somos una empresa que trabaja comprometida con la CALIDAD, LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO, LA SEGURIDAD Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE; satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, accionistas y comunidad en general, para contribuir a un desarrollo ambiental, económico y social sostenible. Comprometida con el mejoramiento continuo y como empresa socialmente responsable Emdupar S.A E.S.P, asegura la gestión transparente de sus procesos y la administración de los riesgos asociados con la prestación del servicio. Comprometida con el desarrollo sostenible ambiental, Económico y social que satisface las necesidades del presente, protegiendo las generaciones futuras. Comprometida con fomentar la cultura preventiva y de control sobre los eventos de seguridad industrial y de salud ocupacional de su personal, brindando un mejor entorno laboral.

Comprometida con el mejoramiento continuo y como empresa socialmente responsable Emdupar S.A E.S.P, asegura la gestión transparente de sus procesos y la administración de los riesgos asociados con la prestación del servicio. Comprometida con el desarrollo sostenible ambiental, Económico y social que satisface las necesidades del presente, protegiendo las generaciones futuras.

Comprometida con fomentar la cultura preventiva y de control sobre los eventos de seguridad industrial y de salud ocupacional de su personal, brindando un mejor entorno laboral.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

### 3. MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.



El sistema integrado de gestión de EMDUPAR S.A.E.S.P. este articulado por procesos con el fin de contribuir a la eficiencia y la eficacia, controlando las interacciones de estos y mejorando el desempeño continuamente. En la actualidad existen (15) procesos:

#### PROCESOS ESTRATÉGICOS

- Proceso Planeación Estratégica
- Proceso de Gerencia Estratégica

#### PROCESOS MISIONALES

- Gestión comercial
- Gestión planta de tratamiento
- Gestión de acueducto
- Gestión alcantarillada

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 9 de 35

## PROCESOS DE APOYO

- Gestión de Laboratorio
- Gestión de Talento Humano
- Gestión de Contratación de Servicios, Obras y Suministros
- Gestión Jurídica
- Gestión Comunicaciones
- Gestión Documental
- Gestión Informática
- Gestión Administrativa y Financiera

### Procesos de Evaluación y Control:

- Gestión Control Interno
- Gestión Control Disciplinario

## 4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Decreto 1826 de 1994 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993)
- Ley 134 de 1994 (Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana)
- Decreto 1537 de 2001 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado)
- Ley 190 de 1995 (Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2150 de 1995 (Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la administración Pública)
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 10 de 35

- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Documento CONPES 3292 de 2004: Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.
- Decreto 3622 de 2005: Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos).
- Documento CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- Decreto 1510 de 2013 (reglamenta el sistema de compras y contratación pública)
- Decreto 943 de 2014, Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 11 de 35

- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 1649 de 2014: deroga el decreto 4637 de 2011.
- Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018.
- Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

## 5. OBJETIVOS


### OBJETIVO GENERAL:

Adaptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en cumplimiento de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública, logrando una cultura de transparencia al interior de la empresa, de calidad y de fácil acceso, de forma oportuna y eficiente para los usuarios de cada uno de los servicios públicos que se prestan, determinando las acciones a emprender para prevenir actos de corrupción y mejorar la satisfacción de los ciudadanos frente a la prestación de los servicios.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Construir el Mapa de Riesgo de Corrupción de EMDUPAR S.A. E.S.P. acorde a las políticas de la administración de riesgos de EMDUPAR y sus estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 12 de 35

- Brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la Gestión de la Empresa y se comprometa en la vigilancia del que hacer de la misma.
- Racionalizar los trámites en la empresa como parte de la eficiencia administrativa.
- Implementar políticas de comunicación e información que faciliten el acceso de la comunidad en general a los servicios públicos domiciliarios que presta EMDUPAR.
- Implementar estrategias direccionadas a fortalecer la lucha contra la corrupción en EMDUPAR S.A.E.S.P.

## 6. ALCANCE

Todos los Procesos de la empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P.

## 7. METODOLOGIA

La metodología aplicada es la estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” expedido por la Presidencia de la Republica de Colombia, conforme se dispuso en el Decreto 2641 de 2012 que reglamenta los Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

## 8. COMPONENTES

### 8.1. PRIMER COMPONENTE: GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente se construye los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos para prevenir o evitar los riesgos de corrupción. A partir de las estrategias para desarrollar el plan anticorrupción y atención al ciudadano, el diseño del plan, establece criterios generales con el fin de identificar la prevenir los riesgos de corrupción, facilitando la

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

generación de alertas y diseño de metodologías encaminadas a su prevención y erradicación.

La base fundamental para el desarrollo del plan es el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la DAFP, partiendo de la premisa de que los riesgos de corrupción son intolerantes e inaceptables.

### Metas Componente 1: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo.					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Taller de capacitación de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción.	Oficina de Control interno de Gestión	Julio - diciembre de 2019
	1.2	Capacitaciones Política de Administración del Riesgo	Socialización Política Administración de Riesgo	División de Gestión Integral	Julio - diciembre de 2019
Subcomponente/proceso 2 Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Taller de Actualización de mapa de riesgos de corrupción.	Evidencias Taller.	División de Gestión Integral	Julio - diciembre de 2019
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización del mapa de riesgos de corrupción actualizado.	Formato de asistencia.	División de Gestión integral	Julio - diciembre de 2019
	3.2	Divulgación A través de la página web.	100% de los mapas de riesgos publicados y socializados	División de gestión integral	Julio - diciembre de 2019
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Verificar la Publicación de los seguimientos de los Mapas de Riesgo de cada Proceso	Informe de seguimiento realizados y publicados	Oficina de Control interno de Gestión	Julio - diciembre de 2019
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Registro de seguimiento.	Oficina de Control interno de Gestión	Julio - diciembre de 2019
OBSERVACION:					

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 14 de 35

### **PLAN DE ACCION**

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>
<b>Riesgo de corrupción</b>	Realizar mesas de trabajo con los diferentes responsables de los Procesos para identificar la existencia de nuevos riesgos de corrupción o eliminar identificados previamente, mediante el análisis y valoración.	Marzo 2019	Gestión Integral
	Actualizar y consolidar el Mapa de Riesgo de corrupción teniendo en cuenta el análisis, valoración y cumplimiento de los planes a seguir presentado por cada uno de los responsables de los procesos.	Abril 2019 Agosto 2019 Diciembre 2019	Responsables de Procesos (entregan la Información)  Gestión Integral (Consolida la información)
	Socializar a los Ciudadanos el informe del seguimiento de los riesgos de corrupción en la página web de la Empresa.	Abril 2019 Agosto 2019 Diciembre 2019	Control Interno de Gestión  Responsables de Procesos  División de Sistemas
	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción para verificar el cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas.	Según el cronograma de Auditorias	Oficina de Control Interno de Gestión

La Empresa de Servicios Públicos de Valledupar **EMDUPAR S.A.E.S.P.**, cuenta con una Oficina de Gestión Disciplinaria, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de esta Entidad, mediante la recepción de quejas formuladas por los ciudadanos e informes provenientes de los servidores públicos, por conductas realizadas por los funcionarios de la Empresa que vulneren el Régimen Disciplinario o realicen conductas de corrupción.

En virtud de la promulgación del Código Disciplinario Único, la Oficina de Gestión Disciplinarias al Interior de la Empresa, realiza acciones preventivas en la

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente


	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 15 de 35

divulgación de las normas que rigen la acción pública para garantizar la efectividad de los principios y fines previstos en la Constitución y la Ley.

### **Plan de Acción**

Estrategia	Actividad	Fecha	Responsable
<b>Campañas de prevención y lucha contra la corrupción</b>	Charlas de prevención disciplinaria dirigida a todos los servidores públicos de la Empresa	Abril Agosto Noviembre	Oficina Control Interno de Gestión
	Solicitar la actualización del link de la oficina para que el espacio en el cual pueden quejarse tanto servidores públicos como usuarios.		Oficina Control Interno de Gestión
	Entrenamiento en prevención disciplinaria dirigido a los jefes de Sección, División, Gestión y Gerente sobre la facultad que tienen de acuerdo con el art. 5 1 del CDU (Código Disciplinario Único) para asegurar una depuración al interior de las áreas, respecto de los casos que deben darse a conocer a la Oficina Control Interno de Gestión.	Abril 2019 Agosto 2019 Diciembre 2019	Oficina Control Interno de Gestión

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 16 de 35

## 8.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La Política del Gobierno Nacional de Racionalización de Tramite liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP; facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública. La cual busca adelantar todas las acciones posibles, a fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que preste la entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procedimientos.

La Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., ha venido implementado una estrategia de racionalización de trámites basada en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y de la estrategia de Gobierno en Línea, para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos.

La intención global de la empresa a través de la simplificación y reducción de trámites, con la consecuente reducción de potenciales escenarios de corrupción, es generar una sinergia de esfuerzos al interior de la entidad, dirigidos a eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros ilegales, demoras injustificadas, entre otros.

Para implementar los mecanismos encaminados a la racionalización de Trámites, se deben seguir los siguientes pasos:

### Metas Componente 2: Estrategias Anti Trámites

Actualmente, la Empresa cuenta con la guía de trámites que es un documento orientador para nuestros usuarios de la manera de proceder para la solicitud de un trámite ante la entidad. Para cada caso el documento especifica el trámite a realizar, la dependencia que lo atiende, los requisitos y pasos a seguir. Este documento se

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

puede consultar en la página de la empresa [www.Emdupar.gov.co](http://www.Emdupar.gov.co) link



### **Plan de Acción**

Estrategia	Actividad	Fecha	Responsable
<b>ANTITRAMITES</b>	Actualizar el Sistema Integral de Gestión para la correspondiente socialización de los procedimientos administrativos impactados y que fueron objeto de priorización y racionalización de trámites.	Octubre	Responsables de Procesos y Oficina de Gestión Integral
	Identificar y documenta trámites y servicios de la Empresa	Marzo y Julio	Gestión Comercial Y Gestión Jurídica
	Realizar análisis Normativos correspondientes temas de Trámites y Servicios.	Marzo y Julio	Gestión Comercial Y Gestión Jurídica
	Verificar y registrar los tramites al SUIIT	Marzo – Noviembre	Gestión Comercial

La empresa cuenta con un sistema de correspondencia, un portal de internet [www.emdupar.gov.co](http://www.emdupar.gov.co) y la adecuada prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a nuestros usuarios a través de los siguientes canales de atención:

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 18 de 35

**BRIGADAS EN LOS DIFERENTES BARRIOS DE LA CIUDAD:**

- Brigadas en los diferentes barrios de la ciudad
- Consulta por Internet
- Atención de reclamos
- Entrega de duplicados de recibos
- Atención a Urbanizadores y Constructores
- Atención para radicación de escritos en medio físico, entre otros.

**8.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Teniendo en cuenta el Artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, que quedará así: Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

**PLAN DE ACCION**

Estrategia	Actividad	Fecha	Responsable
<b>RENDICION DE CUENTAS</b>	Registrar en la factura acciones pedagógicas e información del Servicio.	Trimestral	Sección de Comunicación

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	Actualizar en la página web l siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión Administrativa y Financiera</li> <li>✓ Gestión de Contratación</li> <li>✓ Sostenibilidad</li> <li>✓ Plan Anticorrupción y Atención Al ciudadano.</li> <li>✓ Riesgos</li> </ul>	Trimestral	Sección de Comunicación
	Realizar campañas internas para promover valores empresariales, comportamientos éticos y principios de anticorrupción y Transparencia.	Semestrales	Sección de Comunicación
	Divulgar proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación	Cuando se presente	Sección de Comunicación

**ARTÍCULO 50. OBLIGATORIEDAD DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA.** Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos. La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.

**PARÁGRAFO.** Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 20 de 35

- **Información:** Disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas e informes de las funciones de la entidad y los servidores desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- **Dialogo:** Justificación de acciones, presentación de diagnósticos e interpretaciones y manifestaciones de criterios empleados para las decisiones.
- **Incentivos o sanciones:** acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas y medios correctivos por las acciones de estímulos por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

### Metas Componente 3: Rendición De Cuentas

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar el plan de comunicaciones en lo relacionado con información al ciudadano.	Plan de comunicaciones actualizado	Sección de comunicaciones División de gestión Integral	Julio - Diciembre de 2019
	1.2	Socializar y publicar estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia socializada	Sección de comunicaciones	permanente
	1.3	Elaborar el Informe de Gestión semestral	Informe de Gestión semestral	Sección de comunicaciones División de gestión Integral	Semestral
	1.4	Actualización caracterización de ciudadanos y grupos de interés y necesidades de información	Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Sección de comunicaciones División de gestión Integral	Agosto - Diciembre de 2019
	1.5	Publicación de informes periódicos dirigidos a los ciudadanos y grupos de interés información relevante sobre resultados, avances de la gestión	Informes publicados	Sección de comunicaciones	Trimestral
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Uso de medios de comunicación permanente donde se refleje información de EMDUPAR S.A. E.S.P.	Medios de comunicación efectivos, radio, prensa, TV y pagina web.	Sección de comunicaciones	Permanente

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

 <b>EMDUPAR</b> S.A. - E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 21 de 35

	<b>2.2</b>	<i>Crear el espacio radial, escuchar y dar respuestas a la comunidad.</i>	Grabaciones de sesiones radiales.	Sección de comunicaciones	Semestral
	<b>2.3</b>	<i>Realizar la rendición de cuentas a la comunidad.</i>	Evento de rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés.	Sección de comunicaciones	Diciembre de 2019
	<b>2.4</b>	<i>Boletín de comunicaciones sobre avance del Plan estratégico 2016-2019</i>	4 boletines emitidos	Sección de comunicaciones	Trimestral
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<b>3.1</b>	<i>Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.</i>	Registro de visitas y compromisos comunitarios.	Sección de comunicaciones	Trimestral
	<b>3.2</b>	Capacitar a los funcionarios en rendición de cuentas a servidores públicos y ciudadanos	Jornadas de capacitación y campañas de sensibilización programadas	Oficina de talento humano	Septiembre de 2019
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<b>4.1</b>	<i>Realizar seguimiento y consolidar permanentemente actividades relacionadas con la rendición de cuentas.</i>	Avances de gestión e informe social.	Jefe de oficina de control interno de gestión	Trimestral
	<b>4.2</b>	Aplicar encuesta de evaluación de la audiencia pública y analizar resultados	Encuesta de evaluación aplicados en cada evento	Jefe de oficina de control interno de gestión	Diciembre de 2019

**OBSERVACION:**

#### 8.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMDUPAR S.A. E.S.P. busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de los ciudadanos en general.

- En la página web [www.emdupar.gov.co](http://www.emdupar.gov.co) se encuentra un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 22 de 35

- Publicación en la página Web institucional de documentos importantes de consulta para los usuarios y la comunidad en general, tales como, Horarios y días de atención, directorio de funcionarios principales, directorio de entidades, agremiaciones y asociaciones, programas y proyectos en ejecución. Informes de Gestión, procesos de Contratación, trámites y servicios, oferta de empleos, presupuesto aprobado en ejercicio y Normatividad.
- Comunicación fluida y constante con los medios de comunicación para la comunidad esté enterada de las actividades y procesos que adelante la entidad.
- De acuerdo a lo estipulado por los lineamientos de la ley 1474 de 2011, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación, es de estricto cumplimiento el tramite adecuado de las solicitudes de la ciudadanía en un tiempo pertinente y con las soluciones a satisfacción de la comunidad.
- Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Se propone fortalecer los siguientes mecanismos:
  - Desarrollo Institucional:
  - Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad al ciudadano.
  - Implementación de ventanilla única.
  - Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.
  - Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta.
  - Poner a disposición de la ciudadanía en la página web información actualizada sobre:
    - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
    - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
    - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
    - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
    - Horarios y puntos de atención.
  - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 23 de 35

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en el personal de contacto con los usuarios, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos al personal de las áreas de atención al ciudadano.
- Fortalecimiento de canales de atención:
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Mejorar las instalaciones en los puntos de atención al usuario en la entidad y adecuar los espacios físicos conforme a la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Mantener actualizada la página web con información importante para los usuarios.

### **Plan de acción**


Estrategia	Actividad	Fecha	Responsable
ATENCION AL CIUDADANO	Revisar y ajustar los procedimientos	Julio	Gestión Integral con cada uno de los Dueños de Procesos
	Medir la satisfacción del ciudadano mediante la aplicación de encuestas	Febrero - Diciembre	Gestión Comercial

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

## Metas Componente 4: Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	<i>Difundir el portafolio de servicios de la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.</i>	Registros y evidencias de socialización.	Sección de comunicaciones	Septiembre de 2019
		2.1	<i>Establecer un punto de atención descentralizado</i>	Punto de atención implementado.	División de atención al usuario
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	<i>Determinar la Accesibilidad, espacios físicos, discapacidad.</i>	Protocolo de atención al ciudadano socializado	División de atención al usuario	julio de 2019
	2.3	<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	Julio de 2019
	2.4	<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 2019
	2.5	<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 2019
	2.6	<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 2019
	2.7	<i>Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.</i>	Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos publicado	Sección de comunicaciones	julio de 2019
	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	Semestral

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

 <b>EMDUPAR</b> <small>S.A. - E.S.P.</small> <small>Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</small>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 25 de 35

	<b>3.2</b>	<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
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	<b>4.1</b>	<i>Efectuar seguimiento a las PQRS y a los derechos de petición.</i>	Relación PQRS interpuestas.	Oficina de Control Interno Gestión	Semestral
	<b>4.2</b>	<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 2019
<b>Subcomponente 5</b> Relacionado con el ciudadano	<b>5.1</b>	<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 2019
	<b>5.2</b>	<i>Eventos de capacitación e intercambio de saberes (seminarios, cursos, talleres, encuentros, concursos, etc.) realizados de acuerdo al PUEFAA</i>	Eventos realizados	Sección de comunicaciones	Julio a diciembre de 2019
	<b>5.3</b>	<i>Actualizar la metodología utilizada para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa,</i>	Procedimiento actualizado	Sección de comunicaciones	Mayo de 2019
	<b>5.4</b>	<i>Presentación de Informes</i>	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	Sección de comunicaciones	Julio y diciembre de 2019

OBSERVACION:

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 26 de 35

## 8.5. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 103 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos. La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- La obligación de generar una cultura de transparencia.
- La obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.


A continuación, se señalan las estrategias generales establecidas por EMDUPAR para continuar con la implementación de medidas que garanticen la transparencia y el acceso a la Información Pública que se genera en el desarrollo de la gestión de la entidad en la vigencia 2018:

### Lineamientos de transparencia activa:

#### Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura y funcionamiento:

- Descripción de la estructura orgánica
- Plan anual de adquisiciones
- Presupuesto general y ejecución presupuestal
- Directorio de funcionarios
- Normatividad interna y externa

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 27 de 35

- Relación de contratos celebrados
- Plazo de cumplimiento de los contratos
- Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
- Herramientas de planificación de la entidad, según la normatividad vigente aplicable (Plan de acción, Plan estratégico, presupuesto de Ingresos y gastos)

**Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento:**

- Servicios que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención.
- Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas de la entidad.

**Contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado la entidad y que afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ella.**

- Informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado.
- Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.
- Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.
- 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 del sujeto obligado.
- Mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado.
- Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la ley 1712 de 2014 y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

### Publicación de información sobre contratación pública

- Contrataciones en curso.
- Vínculo al sistema electrónico para la contratación pública SECOP

Así mismo se incorpora como anexo al presente Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, la matriz por subcomponentes respectiva al Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	a) <i>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	Gestión de Humana	Permanente
	1.2	b) <i>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	Gestión Administrativa y Financiera	Trimestral
	1.3	c) <i>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	Gestión Humana	Permanente

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	<b>1.4</b>	<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
	<b>1.5</b>	<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  Relación de contratos de prestación de servicios	División de contratación de bienes y servicios	Trimestral
	<b>1.6</b>	<i>f) Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento (Ley 1712 de 2014. Artículo 11.): D</i>	Relación de trámites y servicios - normas-formularios y protocolos de atención, costos	Gestión Documental	Trimestral

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	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	Gestión 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	División 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 2019
	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</i>	90% de cumplimiento de publicación	Oficina de gestión de control interno	Semestral

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

		link: <a href="http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page">http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page</a>			
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	<b>2.1</b>	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Informe de revisión a estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Gestión Documental	Permanente
	<b>2.2</b>	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	Acto administrativo actualizado	Gestión Documental	junio de 2019
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>3.1</b>	Crear el registro o inventario de activos de información.	Acto administrativo .	Gestión documental	junio de 2019
	<b>3.2</b>	Esquema de publicación de información.	Acto administrativo .	Gestión documental	junio de 2019
	<b>3.3</b>	Índice de información clasificada y reservada.	Acto administrativo .	Gestión documental	junio de 2019
	<b>3.3</b>	Publicar y aprobar el programa de gestión documental	Acto administrativo .	Gestión documental	junio de 2019
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	<b>4.1</b>	Diagnóstico de accesibilidad a los espacios físicos de la	Documento diagnóstico.	Gestión documental	Septiembre de 2019

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

		<i>empresa para personas en condiciones de discapacidad (Ley 1346 de 2009).</i>			
	<b>4.2</b>	<i>Fortalecer la accesibilidad y usabilidad de la página web</i>	Página web actualizada	División de sistemas de información	Septiembre de 2019
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<b>5.1</b>	<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 2019
	<b>5.2</b>	<i>Seguimiento a la gestión de la información</i>	Informe de cumplimiento a la gestión.	Gestión documental	Diciembre de 2019

OBSERVACION:

## 8.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

A continuación, se presentan las siguientes iniciativas adicionales que en materia de anticorrupción y atención al ciudadano se encuentra implementando

- Aprobación y socialización del código de integridad.
- Seguimiento y mejora continua en la Implementación del Sistema Integrado de Gestión- Modelo integrado de planeación y gestión.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>						
<b>Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES</b> 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 2019
<b>Iniciativas Adicionales</b>	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>Gestión 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>Gestión Humana</i>	
	1.3	<i>Recepción controlada de Insumo Químicos, Según pedido previo y remisión del proveedor en cuanto a cantidad y calidad del producto</i>	<i>Plantas Con Abastecimiento de insumos químicos suficientes para su operación normal y la garantía de calidad del agua para consumo</i>	<i>Total insumo químicos presupuestado/total insumo químico consumidos</i>	<i>Gestión Técnica Operativa (Planta de Producción)</i>	<i>De enero a Diciembre según necesidad de abastecimiento en las plantas de tratamiento</i>

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	<b>1.4</b>	<i>Uso controlado de insumos químicos empleados en el tratamiento del agua</i>	<i>Garantía de calidad del agua para consumo</i>	<i>1. insumos químicos (g/m3 ducidos) 2. Costos insumos (\$) 3. insumo Poli cloruro ) 4. Consumo cloro ) 5. IRCA en ntas.</i>	<i>Gestión Técnica Operativa (Planta de Producción)</i>	<i>De enero a Diciembre según reporte de indicadores dentro de los primeros 10 días de cada mes</i>	
	<b>1.5</b>	<i>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 ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar.</i>	<i>Se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP- (www.contratos.gov.co) y en la página web de la empresa</i>		<i>Gestión de Contratación</i>	<i>enero</i>	
<b>OBSERVACIONES:</b>							

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 04-24-01-19
		Página : 35 de 35

## 9. SEGUIMIENTO

A la Oficina de Control Interno de gestión, le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno de Gestión, efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el mismo.

Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno de gestión 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 de 2018.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2018.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero de 2019.

## 10. ANEXOS

El presente documento que recoge el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano contiene como anexos:

Los planes de Acción de cada componente

- Mapas de corrupción por procesos del Sistema Integrado de Gestión de la entidad-2019.
- Matriz por subcomponentes. Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción-2019.
- Matriz por subcomponentes. Componente 2. Componente Racionalización de tramites-2019.
- Matriz por subcomponentes. Componente 3. Rendición de cuentas-2019.
- Matriz por subcomponentes. Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano-2019.
- Matriz por subcomponentes. Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información-2019.
- Matriz por Componente 6. Iniciativas Adicionales

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOBAL MAESTRE AMAYA	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>