


## TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	2
2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN VALLEDUPAR.....	4
3. MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P. ....	7
4. MARCO NORMATIVO .....	9
5. OBJETIVOS.....	10
6. ALCANCE .....	11
7. METODOLOGIA .....	11
8. LINEAMIENTO ESTRATEGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO .....	12
9. COMPONENTES .....	13
9.1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO. ....	13
9.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES.....	17
9.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	18
9.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	20

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 2 de 21

## 1. PRESENTACIÓN


Según los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, estableció la herramienta **“ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO”**. Como un Instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo (Mapa de Riesgos de Corrupción).
2. Estrategia Anti trámites.
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Respecto al primer numeral, **MAPA 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 **ESTRATEGIA ANTI 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

	<p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 3 de 21

primeros y sus resultados. Con todo esto se busca la transparencia en la gestión del buen gobierno.

Y Por último, **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN 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.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 4 de 21

## **2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN VALLEDUPAR.**


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.

De acuerdo a la información tomada de la página web se tiene que Valledupar es la capital del departamento del Cesar, Colombia. Está ubicada al nororiente de la Costa Caribe colombiana, a orillas del río Guatapurí, en el valle del río Cesar formado por la Sierra Nevada de Santa Marta y la serranía del Perijá.

### **MISIÓN**

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

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 5 de 21

## **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 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
- ✓ Vocación al Servicio

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 6 de 21

- ✓ Transparencia
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Honestidad

## **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.

### 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. esta 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:

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 8 de 21

### **Procesos Estratégicos:**

- Proceso Planeación Estratégica
- Proceso de Gerencia Estratégica

### **Procesos Misionales:**


- Gestión Comercial
- Gestión Planta de Tratamiento
- Gestión de Acueducto
- Gestión Alcantarillado

### **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

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 9 de 21

#### **4. MARCO NORMATIVO**

##### **LEY 1474 DEL 12 DE JULIO DE 2011**

**Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.


**Artículo 76 OFICINA DE QUEJAS, SEGUIMIENTOS Y RECLAMOS.** (PQR) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con cumplimiento de la Misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimientos, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

**DECRETO 2641 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2012 “POR EL CUAL SE REGLAMENTAN LOS ARTÍCULOS 73 Y 76 DE LA LEY 1474 DE 2011.**

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 10 de 21

**Artículo 1.** Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

**Artículo 2.** Señálese como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimientos a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategia para la construcción del 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 en 2018 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

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 11 de 21

estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.


- ✓ 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.


	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 12 de 21

## **8. LINEAMIENTO ESTRATEGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

La participación Ciudadana es fundamental e importante en la confianza para que puedan intervenir en el buen ejercicio de la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos bajo una gestión transparente e integra al servicio y la participación de la comunidad en general de acuerdo a sus planes, programas y proyectos.

Bajos estas premisas y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto de la ley 1474 de 2011 “Políticas Institucionales y Pedagógicas”, EMDUPAR S.A.E.S.P. presenta las siguientes estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2018.

- ✓ Desarrollar herramientas para el mejoramiento de los sistemas de información, mediante la adaptación de software y bases de datos, en los distintos procesos tanto estratégicos como misionales, de apoyo y de evaluación, que permitan conservar, integrar y mejorar la gestión institucional.
- ✓ Promover y fortalecer la participación ciudadana en la gestión y administración de los recursos naturales y del medio ambiente.
- ✓ Implementar medidas que incentiven la participación ciudadana y permitan brindar apoyo y cumplimiento de los planes, programas y proyectos que se ejecutan en la entidad.
- ✓ Promover la participación ciudadana en el ejercicio del control para darle un sentido social y transparente.
- ✓ Fortalecer el bienestar institucional mediante el fomento y promoción del talento humano como el principal recurso de la empresa, de tal manera que esté genere en los funcionarios la motivación para cumplir con las funciones que le competen. En este sentido se deben establecer acciones articuladas

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 13 de 21

tendientes a mantener en el más alto nivel las competencias (conocimientos y habilidades) de los funcionarios.

- ✓ Mejorar la eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y cobertura de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- ✓ Fortalecer las medidas preventivas y correctivas en la gestión de la entidad, como un mecanismo para prevenir procedimientos u operaciones que pongan en riesgo el patrimonio público de EMDUPAR S.A.E.S.P.
- ✓ Realizar jornadas de capacitación a los funcionarios de la empresa, con la finalidad de mejorar su actividad laboral y el rendimiento de la entidad generando valor agregado a la gestión por resultado.
- ✓ Trabajar en equipo con las demás entidades y órganos de control para efectos de intercambios de información que permitan brindar la celeridad en los procesos y toma de decisión en los mismos.

## **9. COMPONENTES**

### **9.1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

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.

El referente para la construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción, lo constituye la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, expedido en septiembre de 2011 pero a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2012, mediante la norma AS/NZS ISO 3000:2011ajustada al estándar internacional. Bajo la siguiente metodología:

- a. Identificación de riesgos de corrupción por procesos
- b. Análisis del Riesgo: probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción
- c. Seguimiento de los riesgos de corrupción
- d. Mapa de riesgos de corrupción

### Metas Para Este Componentes

#### Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo.

#### Para Ejecutar En 2018

META	RESPONSABLE	FECHA	
		INICIO	TERMINACION
Identificación, Análisis, Valoración las medidas de mitigación de los riesgos institucionales y de corrupción por los responsables de cada proceso	Jefes o líderes de Procesos.	01/01/2018	31/12/2018
Fortalecer y consolidar el mapa de riesgo institucional y de corrupción	Jefes o líderes de Procesos. Gestión Integral	01/01/2018	31/12/2018
Publicar en la página web el mapa de riesgos institucional	División de Sistemas de Información Gestión Integral	01/01/2018	31/12/2018
Socialización del mapa de riesgo institucional y de corrupción.	Gestión Integral	01/01/2018	31/12/2018
Seguimiento (Tiempo – en meses porosidad) a los riesgos	Jefe Gestión Control Interno	01/01/2018	31/12/2018



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PA-GP-03  
 Versión: 02-30-01-18  
 Página : 15 de 21

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A.E.S.P.																					
MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2018																					
MISIÓN		Prestar Servicio de Acueducto y Alcantarillado con Producto y Servicios de Calidad, contribuyendo a la Sostenibilidad Ambiental, Economica y Social.																			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Impacto	Zona de Riesgo	Medidas de respuesta	Tipo de control		Existe(n) herramienta(s) de control		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	Cronograma	
		No.	Descripción					Preventivo	Correctivo	SI	NO	SI	NO	SI	NO					Fecha de inicio	Fecha de salida
		GESTIÓN COMERCIAL	Desarrollo de las funciones propias y asignadas de cada trabajador de EMDUPAR S.A.E.S.P. recibiendo beneficios personales o prebendas con el fin de actuar en favor de usuarios o terceros					1	Pedir o recibir dadas o prebendas con ocasión del ejercicio de sus funciones al realizar trabajo a usuarios o suscriptores	Posible	Mayor	Alta	Eliminar el riesgo	X						x	
2	Ejecutar conexiones fraudulentas para beneficio de usuarios o terceros			Posible	Mayor	Alta	Eliminar el riesgo	X		x		x		x		01/01/2018	31/12/2018				
3	Aprobaciones indebida de solicitudes para beneficio de Usuarios o terceros			Posible	Mayor	Alta	Eliminar el riesgo	X		x		x		x		01/01/2018	31/12/2018				
4	Ocultamiento o manipulación de la información en el software comercial Open Smartflex en beneficio propio o de terceros			Posible	Mayor	Alta	Eliminar el riesgo	X		x		x		x		01/01/2018	31/12/2018				
5	Autorización de nota crédito para beneficio de usuarios o terceros			Posible	Mayor	Alta	Eliminar el riesgo	X		x		x		x		01/01/2018	31/12/2018				
6	Aceptar el retiro de códigos sin el lleno de los requisitos para beneficios de terceros			Posible	Mayor	Alta	Eliminar el riesgo	X		x		x		x		01/01/2018	31/12/2018				

<b>GESTIÓN TÉCNICO OPERATIVA</b>	Organización y seguimiento a los inventarios de activos de la empresa	7	Hurto de insumos, repuestos y/o herramientas propias de las actividades generadas en misión del procesos	Posible	Mayor	Alta	Eliminar el riesgo	X									Medidas encaminadas a prevenir su materialización.	Realizar actualización del inventario de activos de la empresa y crear procedimientos para su seguimiento y revisión	División de Administración de bienes Gestión Integral Control Interno de Gestión	No Procedimientos creados para el control de inventarios	01/01/2018	31/12/2018	
		8	Utilización de maquinarias y equipos de la empresa para realización de trabajos particulares con el fin de favorecer a terceros	Posible	Mayor	Alta	Eliminar el riesgo	X														01/01/2018	31/12/2018
<b>GESTIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS, OBRAS Y SUMINISTROS</b>	Direccionamiento de los requisitos y requerimientos de la compra o servicio.	9	Favorabilidad en la selección de los proveedores.	Posible	Moderado	Moderado	Eliminar el Riesgo	X										Medidas encaminadas a prevenir su materialización.	Capacitación a los integrantes del Comité Evaluador sobre la normatividad en materia contractual. Actualizar y Socializar el Manual de	División de Contratación Gestión Integral Control Interno de Gestión	Capacitaciones realizadas a los integrantes del comité evaluador. Socialización del Manual de	01/01/2018	31/12/2018
	Celebración indebida de contratos para la adquisición de bienes y servicios en la Contraloría	10	Los contratos suscritos no cumplen con los requisitos establecidos en la norma ni satisfacen las necesidades de la entidad.	Improbable	Mayor	Moderada	Eliminar el Riesgo	X											Revisión y análisis de la veracidad y legalidad de la documentación del proceso a contratar por parte del encargado.	Verificación de los requisitos establecidos por medio del Check List utilizado para los procesos contractuales. Revisión de los documentos contractuales.	División de Contratación Gestión Integral Control Interno de Gestión	Nº Check List Diligenciados de los procesos contractuales/ Total de los Contratos suscritos para la vigencia 2016.	01/01/2018
<b>GESTION FINANCIERA</b>	Cancelación de cuentas para favorecer intereses ilegales	11	Solicitar dadas para diligenciar el pago de las obligaciones	Improbable	Mayor	Moderada	Eliminar el Riesgo	X										Seguimiento permanente en el proceso de auditorias	Informar a los contratistas en el momento de recibir los pagos, sobre el buzón de sugerencia que existe en la entidad para que denuncie las irregularidades presentadas durante el proceso que contribuya a eliminar la corrupción en la entidad.	Jefe Gestión Financiera	Nº Check List Diligenciados de las cuentas / Total de cuentas para la vigencia 2016.	01/01/2018	31/12/2018
<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>	La vinculación de talento humano por recomendación, clientelismo o Burocracia	12	La vinculación de personal que no cumpla con el llenado de requisitos generales y específicos establecidos por la empresa EMDUPAR S.A.E.S.P.	Posible	Moderado	Moderada	Eliminar el Riesgo	X										Seguimiento permanente en el proceso de vinculación del talento humano	Presentación anual del informe de gestión sobre el proceso de vinculación del personal a la entidad ante la oficina de control interno	Jefe Gestión Humana	Presentación del Informe de gestión sobre el procesos de vinculación para la presente vigencia.	01/01/2018	31/12/2018
	Abuso de los privilegios de acceso a la información para la liquidación de nómina por la solicitud y/o aceptación de dádivas	13	Manipulación de la información para el otorgamiento de beneficios salariales (prima de antigüedad, vacaciones, etc) afectando la liquidación de nómina	Improbable	Mayor	Alta	Eliminar el Riesgo	X											Seguimiento permanente en el proceso de liquidación de nómina	Revisión realizadas por la División de Contabilidad Auditorías anuales	Jefe Gestión Humana	No Auditorías realizadas a las liquidaciones de nómina	01/01/2018

## 9.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES

Política del Gobierno Nacional de Racionalización de Tramite liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; 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. Para implementar los mecanismos encaminados a la racionalización de Trámites, se deben seguir los siguientes pasos:

1. **Identificación de Tramites**
2. **Revisión de los procesos**
3. **Análisis Normativo**

### METAS PARA ESTE COMPONENTES

#### Estrategias Anti Trámites

META	RESPONSABLE	FECHA	
		INICIO	TERMINACION
Adelantar una jornada de capacitación para fortalecer las competencias, habilidades y destrezas de los funcionarios para el servicio al ciudadano	División de Talento Humano  Sección de Bienestar Social	01/01/2018	31/12/2018
Responder el total de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos en los tiempos establecido por la ley.	Jefes o líderes de Procesos.	01/01/2018	31/12/2018
Elaborar un informe trimestral sobre el comportamiento de las quejas, reclamos y denuncias, el tramite dado y	Gestión Integral División de PQR	01/01/2018	31/12/2018

recomendaciones para mejorar			
Adoptar, e incorporar al Sistema de Calidad y socializar el procedimiento de trámite y atención de Peticiones, quejas y reclamos	Gestión Integral	01/01/2018	31/12/2018
Mantener Buzón de sugerencias, Formular e incorporar al Sistema de Calidad aplicabilidad de encuestas de satisfacción del usuario por medio de los diferentes medios de comunicación. Al igual que mantener actualizada la página web, encanto a horarios, de atención) etc.	Gestión Integral División de PQR División de Atención al Usuario División de Sistemas de Información	01/01/2018	31/12/2018

### 9.3. 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.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.


- ✓ **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 PARA ESTE COMPONENTE

### Rendición De Cuentas


META	RESPONSABLE	FECHA	
		INICIO	/ TERMINACION
Definir y elaborar cronograma para la audiencia de rendición de cuentas	Control Interno de Gestión	01/01/2018	31/12/2018
Ejecución de las actividades programadas	Jefes o líderes de Procesos.	01/01/2018	31/12/2018
Utilizar las redes sociales para el intercambio de opciones sobre la gestión de la entidad.	Jefe Sección de comunicaciones y educación al usuario Jefe de Sistemas de Información	01/01/2018	31/12/2018
Publicar en la página Web Plan Estratégico 2016-2019, informe de gestión 2017, plan anual de compras 2018, y demás información mínima a publicar según estrategia gobierno en línea.	Directivos y Asesor de Planeación	01/01/2018	31/12/2018

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 20 de 21

#### **9.4. 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 los servicio público.
- ✓ 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.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PA-GP-03
		Versión: 02-30-01-18
		Página : 21 de 21

## METAS PARA ESTE COMPONENTE

### Atención al Ciudadano

META	RESPONSABLE	FECHA	
		INICIO	TERMINACION
Aplicación de encuestas de satisfacción en sala y puntos de atención externos	Jefe División de Atención al Usuario	01/01/2018	31/12/2018
Identificación de los mecanismos para mejorar la atención al usuario a través de medios no presenciales	Jefe División de Atención al Usuario	01/01/2018	31/12/2018
Utilización de las facturas, sala de atención al usuario y página web, para informar sobre trámites y solicitudes	Jefe División de Atención al Usuario	01/01/2018	31/12/2018