



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO – HUILA
EMPITALITO ESP**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(CAPITULO VI; ARTÍCULOS 73 Y SS LEY 1474 DE 2011)

JOSE ADAN RODRIGUEZ ROJAS
Gerente

ENERO DE 2017

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia
E - mail contactoempitalito@gmail.com.





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVOS
 - 2.1 Objetivo General
 - 2.2 Objetivos Específicos
 - 2.3 Alcance
3. MISION
4. VISION
5. Principios Rectores de la empresa
6. Principios generales de la atención al usuario
7. Principios del comportamiento individual
8. Valores éticos del funcionario de EMPITALITO
9. Marco normativo
10. COMPONENTES DEL PLAN
 - 10.1 PRIMER COMPONENTE: Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción
 - 10.1.1 Mapa de procesos
 - 10.1.2 Mapa de Riesgos Anticorrupción
 - 10.1.3 Valoración de Riesgo
 - 10.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Anti trámites
 - 10.3 TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas
 - 10.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
 - 10.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
11. SOCIALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
 - 11.1.1 PROMOCION Y DIVULGACION
12. GLOSARIO.

¡Generamos calidad de vida!





Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

1. INTRODUCCION

La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PITALITO "EMPITALITO – ESP se encuentra comprometida con el medio ambiente, los usuarios y la ciudadanía en general trabajando cada día en realizar una óptima prestación del servicio con calidad y transparencia. Para tal fin se realiza el presente Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano a fin ejecutar acciones o estrategias que permitan prevenir, controlar y hacer seguimiento a los posibles casos que se puedan presentar al interior de la Organización, así mismo mecanismos que contribuyan a mejorar la atención a los usuarios.

Lo anterior siguiendo lo establecido en el decreto 2641 de 2012 y en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano".



¡Generamos calidad de vida!





Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Implementar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito “EMPITALITO –ESP”, para la vigencia 2017, conforme a lo establecido en la ley 1474 de 2011 y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y la eficiente Atención al Ciudadano.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los riesgos de corrupción que se presenten al interior de la empresa.
- Diseñar el mapa de riesgos de corrupción de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito “EMPITALITO E.S.P.”
- Promover mecanismos, estrategias y alarmas orientadas a la prevención y mitigación de los riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la empresa.
- Establecer las diferentes acciones de Racionalización de trámites de acuerdo a lo establecido por el DAFP.
- Garantizar de manera oportuna, clara y concisa la información requerida por los usuarios, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento y evaluación de la gestión realizada por la empresa como mecanismo de rendición de cuenta permanente con los ciudadanos.
- Establecer acciones encaminadas a garantizar la eficiencia en la Atención al Ciudadano.

2.3 Alcance

Las medidas, mecanismos y estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, deberán ser aplicados por todas las áreas que integran la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito “EMPITALITO -ESP”.

¡Generamos calidad de vida!





Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

3. MISION

EMPITALITO E.S.P. es la empresa líder en prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y aseo, encargada de la operación, mantenimiento y optimización y suministro los servicios promoviendo la protección del medio ambiente y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y visitantes del municipio de Pitalito, velando por la previsión, prevención y pro activación de los recursos físicos y en especial el talento humano con que cuenta la empresa, ofreciendo excelencia en el desempeño de sus funciones y en la ejecución de los procesos y procedimientos que adelanta a través del mejoramiento continuo innovación y tecnología.

4. VISION

En el 2020 EMPITALITO E.S.P. Será la empresa líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios en el Sur de Colombia, contando con una estructura idónea y eficiente de prestación de servicios así como un talento humano competente y comprometido, en donde se busca siempre una mejora continua en la prestación de servicios públicos domiciliarios, promoviendo la preservación del medio ambiente y la responsabilidad social; con el fin de diariamente generar calidad de vida de sus usuarios.

5. PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA

Los principios éticos y rectores de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito "EMPITALITO -ESP" los cuales están plasmados en el Código de Ética, son

- **EFICACIA:** La empresa determinará con claridad la misión, propósitos y metas de cada una de sus dependencias o entidades; definirá al ciudadano como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios y establecerá rigurosos sistemas de control de resultados y evaluación de programas y proyectos.
- **EFICIENCIA:** La empresa deberá optimizar el uso de los recursos de todo orden, definir una organización administrativa que le permita cumplir de manera adecuada las funciones y servicios a su cargo, crear sistemas adecuados de información, evaluación y control de resultados y aprovechar las ventajas comparativas que le ofrezcan entidades de cualquier orden.

¡Generamos calidad de vida!





Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

- **PUBLICIDAD Y TRASPARENCIA:** Los actos de la empresa son públicos y es obligación de la misma facilitar el acceso de los ciudadanos a su conocimiento y fiscalización, de conformidad con la ley.
- **RESPONSABILIDAD:** EMPITALITO E.S.P dará cumplimiento a las funciones y atribuciones establecidas en la Constitución y la Ley, sus actuaciones no podrán conducir a la desviación o abuso de poder y solo se ejercerían para los fines provistos en la ley y las omisiones antijurídicas de sus actos darán lugar a la indemnización por los daños y a la repetición contra los funcionarios y trabajadores responsables de los mismos.
- **IMPARCIALIDAD:** Las actuaciones de los servidores públicos y trabajadores oficiales se regirán por la Constitución y la ley, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas.
- **MORALIDAD:** Las actuaciones de los servidores y trabajadores oficiales se regirán por la ley y la ética propias del ejercicio de la función pública.
- **AUSTERIDAD:** Los funcionarios públicos deben velar por el uso adecuado de los recursos y su racionalización dado que con los elementos estrictamente necesarios se pueden desarrollar grandes proyectos. Del mismo modo las herramientas que se suministran se encuentran al servicio de la Entidad y la comunidad.
- **HONESTIDAD:** El servidor público y/o contratista actuara dentro de los marcos de la probidad y observara responsabilidad consigo mismo y con los demás en relación con sus funciones, con la calidad de su trabajo y el compromiso con la EMPRESA y la comunidad.
- **RESPECTO:** Los funcionarios de la Empresa de servicios públicos EMPITALITO reconocen las individualidades, las diferencias y enaltecen la condición humana de los trabajadores con dignidad y calidez.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** En la ESP EMPITALITO es una empresa que valora y destaca el compromiso y cohesión de los grupos de trabajo, con los cuales se aumenta la calidad en la prestación de servicios.
- **ACTITUD DE SERVICIO:** los funcionarios de EMPITALITO prestaran un servicio oportuno y de calidad, con el fin de lograr fidelidad y mantener la confianza entre los usuarios.
- **EQUIDAD** En la ESP EMPITALITO todos los usuarios son iguales, no habrá distinción en la atención por raza, origen, estrato, religión, o creencias de acuerdo a la ley habrá prioridad para gestantes, niños menores de un año y población vulnerable.

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

6. PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCION AL USUARIO

La Empresa observara los siguientes principios en la atención al usuario:

- a) Servicio de calidad: la Empresa y su personal deberá prestar un servicio con calidad y efectividad, basado en una administración abierta y accesible. Entendiéndose como un servicio con cortesía, objetividad e imparcialidad.
- b) Legalidad: la Empresa actuara conforme a las normas y procedimientos fijados por la legislación de servicios públicos y la Normatividad vigente aplicable a la empresa.
- c) Igualdad: La empresa respetara el principio constitucional de la igualdad, garantizando el trato no discriminatorio a sus usuarios según los términos establecidos en la ley.
- d) Coherencia: la empresa será coherente en su conducta administrativa y operativa y cualquier excepción a este principio deberá justificarse debidamente

7. PRINCIPIOS DEL COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL

- INTEGRIDAD: El personal de la ESP EMPITALITO debe ser honesto y desempeñar sus funciones con rectitud y dignidad
- CONDUCTA Y DISCIPLINA: quien preste los servicios para la ESP EMPITALITO debe mantener una conducta acorde a los principios y valores éticos de la empresa cumpliendo cabalmente, las políticas empresariales, los procedimientos internos y las disposiciones legales administrativas, disciplinarias, laborales, técnicas y demás establecidas.
- LEALTAD INSTITUCIONAL: quien preste los servicios a la EMPITALITO ESP debe ser imparcial, objetivo y equitativo en el ejercicio de sus funciones y le está prohibido pretender obtener cualquier forma de beneficio particular, en el cumplimiento de sus funciones, también le está prohibido desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con los objetivos de la Empresa.
- RESPONSABILIDAD: respetar los contratos o convenios. Cumplir con el perfil, las funciones y responsabilidades de forma transparente, eficiente e íntegra, cumplir y hacer cumplir las normas representadas en resoluciones internas, resoluciones de los ministerios, directivas presidenciales, decretos, leyes, ordenanzas o acuerdos, mantener actualizada la información personal, académica y para los casos en que se requiera, presentar documentación verídica.

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

Para el gerente, directores, subgerentes, jefes de departamento y demás responsables de los procesos son responsables de hacer que los planes de trabajo sean de conocimiento de todos los integrantes de su área e involucrar a sus equipos de trabajo en la planeación del mismo.

- **COMPROMISO:** trabajar en todo momento en la consecución de los objetivos de la empresa y participar activamente en el cumplimiento del plan estratégico buscando el bien particular y no general
- **MANEJO DE LA INFORMACION:** preservar la confidencialidad de la información recibida, tener disponible los archivos actualizados para que se efectúe la copia de seguridad y dar cumplimiento a la directiva de comunicación e información de la empresa. Existe una información que es privilegiada, la cual debe ser manejada con total responsabilidad por las áreas que tienen conocimiento de la misma. Las autoridades de control y judiciales podrán solicitar todo tipo de información y deberá ser entregada oportunamente.
- **CUIDADO DE LOS ELEMENTOS DE TRABAJO Y ACTIVOS DE LA EMPRESA:** velar por el cuidado y el buen uso de los bienes muebles e inmuebles de la EMPRESA y los asignados para el desarrollo de las labores
- **CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES Y POLITICAS DE LA EMPRESA:** Cumplir con la efectividad de las funciones y actividades que le corresponden desempeñar, para el logro de los objetivos del cargo y el cumplimiento de las políticas de la empresa.

8. VALORES ETICOS DEL FUNCIONARIO DE EMPITALITO

- **HONESTIDAD:** Cada uno de los funcionarios y trabajadores actúa con integridad y transparencia. Siempre anteponen los fines e intereses de la entidad y de la Comunidad a sus propios intereses, logrando generar un ambiente de confianza.
- **RESPECTO:** Las actuaciones de los servidores públicos municipales serán guiadas por una profunda consideración por las personas dándoles a cada quien su valor; tanto al interior como al exterior de la Entidad, ninguna conducta del personal de EMPITALITO E.S.P atentará contra la calidad, dignidad y autoestima. El respeto se convierte en una condición de equidad y justicia, donde la convivencia pacífica se logra sólo si consideramos que este valor es una condición para vivir en paz con las personas que nos rodean.
- **VOCACION DE SERVICIO:** Los funcionarios y trabajadores públicos nos debemos a la comunidad y por ello le brindamos en todo momento la mejor atención, con amabilidad y

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

cortesía, al tiempo que se le proporciona al usuario soluciones efectivas a los problemas o a las inquietudes respecto del servicio.

- **SOLIDARIDAD:** Los funcionarios y trabajadores públicos deben actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir beneficios y riesgos.
- **COMPROMISO:** Es deber de todo servidor y trabajador público participar activamente para el logro de la misión institucional de manera constante y responsable, entregando lo mejor de sí mismo.
- **TOLERANCIA:** El servidor y trabajador público deberá respetar y aceptar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, aun cuando no se compartan.
- **HUMILDAD:** Es deber funcionario y trabajar público reconocer sus debilidades, cualidades y capacidades y aprovecharlas para obrar en bien de los demás.
- **COMUNICACIÓN:** El diálogo como pieza clave para la generación de un buen ambiente laboral, se hace necesario que aprendamos a escuchar las ideas y opiniones de los demás, de igual manera las dependencias de empresa deben mantener permanente comunicación a fin de funcionar.
- **RESPONSABILIDAD:** reconocemos el sentido y alcance de cada una de las actuaciones frente a los usuarios, la empresa y la sociedad en general, valorando las consecuencias de las actuaciones en todos los niveles de la empresa.
- **LEALTAD:** asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud actuando siempre en bien de la institución y con amplio sentido de pertenencia.

9. MARCO NORMATIVO

En la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito "EMPITALITO –ESP", se implementa el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano basándose en las siguientes normas legales:

- ✓ En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de

¡Generamos calidad de vida!



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos.

- ✓ Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- ✓ Ley 87 de 1993 – Sistema Nacional de Control Interno
- ✓ Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el Estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- ✓ Ley 1150 de 2007 – Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos Públicos
- ✓ Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- ✓ Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, Incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- ✓ Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
- ✓ Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

¡Generamos calidad de vida!



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

- ✓ Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
- ✓ Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- ✓ Decreto Nacional 4110 de 2004: en su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- ✓ Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- ✓ Decreto 943 de 21 de mayo de 2014: por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, en cuanto a su estructura, módulos, componentes y elementos.
- ✓ Ley 1437 de 2011 –Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Decreto 2641 de 2012, que reglamento la Ley 1474 de 2011
- ✓ Decreto 4632 de 2011 – Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- ✓ Decreto 0019 de 2012 - Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Resolución No 049 de Octubre 14 de 2008 - Establecimiento del Código de Ética de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO ESP.
- ✓ Decreto 943 de 21 de mayo de 2014.
- ✓ Decreto 1081 de 2015, 1649 de 2014, 4637 de 2011.

10. COMPONENTES DEL PLAN

10.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Pitalito “EMPITALITO – ESP”, ha establecido los criterios contenidos en la ley 1474 de 2011 en el que detalla la elaboración e implementación del Plan Anticorrupción, así como también ha tomado en consideración los lineamientos establecidos en el

¡Generamos calidad de vida!



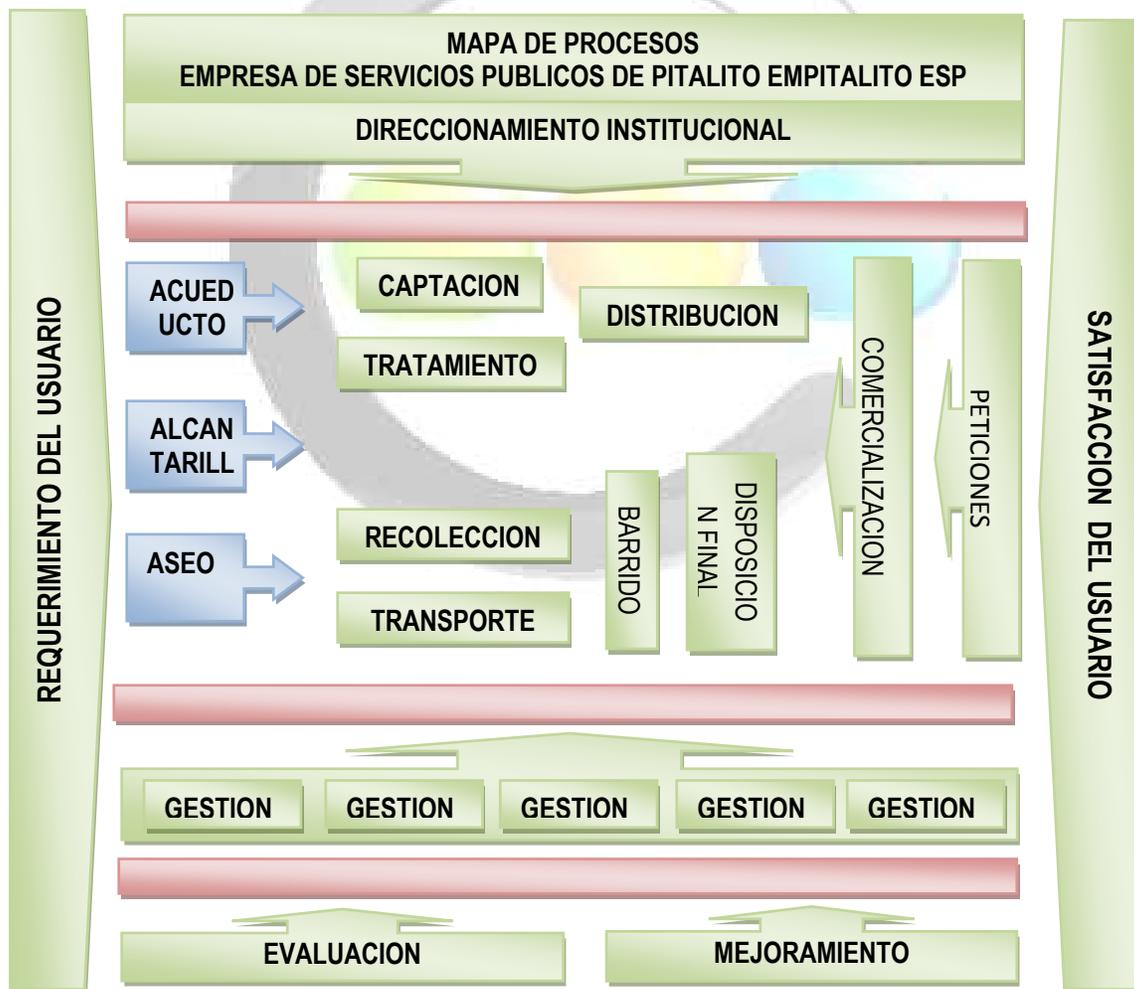
empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

documento "Estrategias para la construcción de Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2" emitido por el Departamento Nacional de Planeación

De igual forma se actualizo el Modelo Estándar de Control Interno MECI en el año 2014 de conformidad a la directriz normativa contenida en el decreto 943 de 21 de mayo de 2014. Se actualizo procesos y procedimientos de la entidad, con el cual se ha generado mecanismos y cultura de autocontrol que han permitido el mejoramiento continuo de los mismos, la identificación y mitigación de riesgos de corrupción que se pudieran presentar al interior de la empresa.

MAPA DE PROCESOS



¡Generamos calidad de vida!



8.1.1 Mapa de Riesgos Anticorrupción

Tabla No 1

IDENTIFICACION				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción		TIPO DE CONTROL				
Administración de Activos de la Entidad	Uso indebido de los bienes muebles de la Empresa.	1	Uso de los bienes de la Empresa en actividades no autorizadas o que no hacen parte del objeto social de la Empresa. Uso de los bienes de la Empresa para beneficio propio y/o particular o de terceros. Apropiación por parte del personal de los bienes propiedad de la Empresa.	POSIBLE	PREVENTIVO A través de la implementación de acciones encaminadas a evitar el uso y destinación inadecuado de los bienes de la Empresa.	Evitar el riesgo	Registro de inventario en software administrativo y financiero de la Empresa. Levantamiento del inventario físico. Revisión en físico de las órdenes de entrada y salida. Acceso restringido al almacén. Supervisión in situ (trabajo de campo).	SEGUIMIENTO: Control Interno IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES: Unidad Administrativa	Inventario registrado software administrativo y financiero / Inventario en físico = Desviación (hallazgo)
Administración del recurso humano	Liquidación de aportes parafiscales y de seguridad social, y horas extras.	2	Incorrecta liquidación de aportes parafiscales y de seguridad social y horas extras con el propósito de obtener beneficio para sí o para otros empleados de la Empresa.	POSIBLE	PREVENTIVO a través de los controles de seguimiento y aprobación previos a la realización de los diferentes pagos que se realizan por cada empleado	Evitar el riesgo	Revisión del archivo de liquidación mensual de aportes parafiscales y de seguridad social y nómina por cada empleado el cual es enviado mensualmente por la Dirección Administrativa, para ser aprobado previo a realizar el respectivo pago.	Unidad Administrativa	Ingreso base de liquidación de aportes por empleado vs liquidación presentada por la Dirección Administrativa

¡Generamos calidad de vida!



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

Procesos de contratación pública	Celebración de contratos sin el lleno de los requisitos	3	Inadecuada planificación del proceso de contratación. Estudios y documentos previos deficientes. Falta de coordinación entre las áreas involucradas.	POSIBLE	PREVENTIVO por medio de acciones encaminadas a la planificación eficiente del proceso de contratación	Evitar el riesgo	Verificación del plan de compras aprobado para la Empresa para la vigencia respectiva. Verificación del manual de contratación de la Empresa. Monitoreo desde la dirección comercial y de costos, gerencia, y control interno Verificar necesidad de contratación vs principios de contratación Garantizar el cumplimiento del principio de publicidad en la contratación pública, realizando las publicación en SECOP, páginas web y carteleras. Revisión del número total de contratos adjudicados por proponente.	Gerencia – Unidad Administrativa.	Ítems no cumplidos de la lista de chequeo y verificación por proceso contractual revisado. Número total de contratos publicados / número total de contratos adjudicados
Etapa post contractual	Pagos parciales de contratos y/o liquidación de contratos sin el lleno de los requisitos formales	4	Certificar actividades por parte de los contratistas sin haberse ejecutado de conformidad con lo establecido en el contrato	POSIBLE	PREVENTIVO realizando la verificación del cumplimiento de cada una de las actividades ejecutadas por los contratistas.	Evitar el riesgo	Auditoría física sobre el cumplimiento real de las actividades objeto del contrato.	Control Interno	Actividades ejecutadas / actividades programadas (en un mismo período de tiempo dependiendo de las condiciones del contrato)

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

Procesos operativos, comerciales y financieros	Interacción directa de los funcionarios con usuarios internos y externos proveniente de la relación propia por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	5	Recibir dinero u otra utilidad a cambio de retardar u omitir funciones propias del cargo, o dar prioridad en atención sobre otros usuarios o asuntos.	POSIBLE	PREVENTIVO Por medio de auditoria y seguimiento a los procesos y procedimientos y estableciendo cronograma de tiempos y movimientos	Evitar el riesgo	Auditoría interna de procesos y procedimientos Encuesta de satisfacción a usuarios Seguimiento a denuncias presentadas por parte de los usuarios	Control Interno	Número total de denuncias instauradas por los usuarios
Procesos operativos, comerciales y financieros	Interacción n directas con los usuarios para el proceso de re facturación	6	Liquidar a favor o en contra del usuario y/o suscriptor la factura de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo después de un reclamo.	POSIBLE	PREVENTIVO Por medio de auditoria y seguimiento a los procesos y procedimientos del área de PQR y facturación	Evitar el riesgo	Auditoría interna de procesos y procedimientos Encuesta de satisfacción a usuarios Seguimiento a denuncias presentadas por parte de los usuarios	Control Interno, PQR, Facturación.	Revisión proceso de Re facturación.
Proceso comercial	Manipulación del software administrativo y financiero de la Empresa	7	Probabilidad de efectuar cambios de manera manual a ítems que afecten el proceso de facturación para favorecer a sí mismo o a terceros.	POSIBLE	PREVENTIVO A través de los mecanismos de control que proporciona el software los cuales requieren de aprobación	Evitar el riesgo	Realizar back up semanal de la información registrada. Generar reportes de modificaciones por cambio de uso que permitan hacer comparaciones por período	Unidad Administrativa - Control interno	Cambios de uso registrados / cambios de uso aprobados (de acuerdo con el procedimiento establecido)

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

Proceso de sistema de información	Uso indebido de la información de la Empresa	8	Crear, eliminar, modificar, divulgar información relacionada con la Empresa con el propósito de favorecer a terceros	POSIBLE	PREVENTIVO A través de acciones de control de uso de información con las respectivas restricciones al sistema	Reducir el riesgo	Definir los perfiles de usuarios y permisos y/o restricciones al sistema de información de la Empresa Reportes de acceso y modificaciones al sistema de información generados por el servidor Revisión de la información reportada a terceros a través de informes, páginas web, oficios, medios de divulgación	Gerencia y Control Interno	Accesos al sistema de información vs perfiles establecidos por cargo
Proceso administrativo para la custodia de chequeras	Dejar cheques firmados por los responsables sin su debido diligenciamiento y custodia.	9	Firmar cheques sin diligenciar los demás campos y dejarlos en lugares visibles sin su debida custodia.	POSIBLE	PREVENTIVO Por medio de auditorías periódicas realizadas por el área de control interno y acciones de seguimiento y custodia por parte del área de tesorería garantizando el correcto uso de la chequeras.	Evitar el riesgo	Auditoria del manejo adecuado de las chequeras periódicamente, seguimiento de recibos y facturas por parte del área tesorería.	Control Interno, tesorería	Cheques en custodia / cheques entregado y pagado.
Entrega, despacho y archivo de correspondencia	Uso indebido de la correspondencia	10	Uso de manera inadecuada de la correspondencia radicada y recibida	POSIBLE	PREVENTIVO a través de auditorías de seguimiento a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias.	Evitar el riesgo	Realizar seguimiento aleatorio a las PQRS que sean radicadas. Seguimiento a cargo de Control	Secretaria de Gerencia / Control interno	N. de correspondencia recibida / N. de correspondencia revisada (seguimiento aleatorio)

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

							Interno.		
Baja de bienes dados en parte de pago.	Dar de baja bienes y asignarlos en parte de pago sin la autorización correspondiente.	11	Entregar bienes dados de baja en parte de pago, sin la debida autorización y/o con beneficio propio.	POSIBLE	PREVENTIVO a través de control y seguimiento de bienes dados de baja. A cargo del área de control interno, comité asignado para tal fin y responsable de bienes a dar de baja	Evitar el riesgo	Realizar seguimiento a los bienes dados de baja. Solicitar autorización para dar bienes de baja como parte de pago.	Almacén / Gerencia / Control Interno	N. de actas que dan bienes de baja / N. de actas que dan bienes de baja auditadas.

10.1.3 Valoración de Riesgo

Tabla No. 2

VALORACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION

ROLES		CRITERIOS		CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICION	SI	NO
Uso de los bienes de la Empresa en actividades no autorizadas o que no hacen parte del objeto social de la Empresa. Uso de los bienes de la Empresa para beneficio propio y/o particular o de terceros. Apropiación por parte del personal de los bienes propiedad de la Empresa.	X		Existe (n) herramientas de Control	X	

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.





Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

Incorrecta liquidación de aportes parafiscales y de seguridad social y horas extras con el propósito de obtener beneficio para sí o para otros empleados de la Empresa.	X		Existe (n) herramientas de Control	X	
Inadecuada planificación del proceso de contratación. Estudios y documentos previos deficientes. Falta de coordinación entre las áreas involucradas.	X		Existe (n) herramientas de Control	X	
Certificar actividades por parte de los contratistas sin haberse ejecutado de conformidad con lo establecido en el contrato	X		Existe (n) herramientas de Control	X	
Recibir dinero u otra utilidad a cambio de retardar u omitir funciones propias del cargo, o dar prioridad en atención sobre otros usuarios o asuntos.	X		Existe (n) herramientas de Control	X	
Liquidar a favor o en contra del usuario y/o suscriptor la factura de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo después de un reclamo	X		Existe (n) herramientas de Control	X	
Probabilidad de efectuar cambios de manera manual a ítems que afecten el proceso de facturación para favorecer a sí mismo o a terceros.	X		Existe (n) herramientas de Control	X	

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

Crear, eliminar, modificar, divulgar información relacionada con la Empresa con el propósito de favorecer a terceros	X		Existe (n) herramientas de Control	X	
Firmar cheques sin diligenciar los demás campos y dejarlos en lugares visibles sin su debida custodia.	X		Existe (n) herramientas de Control	X	
Uso de manera inadecuada de la correspondencia radicada y recibida	X		Existe (n) herramientas de Control	X	
Entregar bienes dados de baja en parte de pago, sin la debida autorización y/o con beneficio propio.	X		Existe (n) herramientas de Control	X	
Realizar ingreso incorrecto de los elementos al área de Almacén u omisión de realizar ingreso de los elementos al área mencionada.	X		Existe (n) herramientas de Control	X	

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

10.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La empresa de Servicios Públicos de Pitalito “EMPITALITO – ESP” dando cumplimiento al decreto 0019 del 10 de Enero de 2012, ha implementado estrategias efectivas de simplificación, eliminación y automatización que permiten facilitar la gestión administrativa a los usuarios internos y externos para de esta manera pretender la racionalización de procedimientos al interior de la empresa.

Identificación de trámites: EMPITALITO ESP establecerá el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y los registrará en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

Priorización de trámites: EMPITALITO ESP. analizará las variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. Para la priorización de trámites EMPITALITO ESP identificara los aspectos que son de mayor impacto para los usuarios, con el fin de mejorar la gestión de la Empresa y acerquen al ciudadano sobre su gestión.

Factores externos

- Programación y realización de encuestas a la ciudadanía como mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios – ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.
- Programación y realización de Auditorías externas con el fin de identificar acciones de mejoramiento, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la empresa.
- Hacer seguimiento a las acciones para dar Respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía, de igual manera EMPITALITO E.S.P. deberá tomar en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los usuarios – ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la Empresa.

Factores Internos

- EMPITALITO E.S.P. identifica la pertinencia en la existencia de los trámites producto de la gestión y el cumplimiento del marco normativo, para lo cual es necesario validar su alcance e impacto hacia el plan y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.

¡Generamos calidad de vida!





Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

- EMPITALITO E.S.P. en cumplimiento de los requisitos de la gestión en la prestación de los servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, continuará verificando y actualizando la Normatividad legal vigente.
- Se programará e implementaran Auditorías internas, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.
- Validar la complejidad de los trámites con el fin de asociar a la dificultad que tiene el usuario-ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.
- EMPITALITO E.S.P. tomará acciones para identificar los tiempos de la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar a imagen institucional y la calidad del servicio.

Racionalizar los trámites: EMPITALITO E.S.P. continuará con la implementación de acciones que permitan la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generará esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización. Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

Normativas: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas.

Administrativas: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u otros Procedimientos Administrativos.

En EMPITALITO E.S.P. se identificarán y gestionaran las siguientes:

- Dar a conocer a los usuarios los puntos de atención.
- Validación de canales para la obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Establecimiento de trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

Tecnológicas: En EMPITALITO E.S.P. se continuará con la gestión frente a la generación de acciones o medidas de mejora (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

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

permite la modernización interna de la empresa, la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones). Dentro de las acciones tecnológicas se destacan:

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización.

ACCIONES PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN

- Dentro de cada uno de los procesos misionales que desarrolla EMPITALITO E.S.P., se deben identificar las fuentes internas y externas que suministran información, los datos y características provenientes de las mismas, aspectos que deben ser relacionados, socializados y controlados mediante instrumentos de autocontrol y/o puntos de control que determinen y auto controlen los responsables de los procesos.
- Toda la información que se utilice como insumo para la consolidación de servicios misionales expresados en informes, diagnósticos, estudios, instrumentos o documentos de evaluación, debe incluir las fuentes de información y contar, con los soportes que permitan verificar la veracidad y confiabilidad de los datos manejados y analizados.
- La Gerencia, a través del principio de Mejoramiento Continuo y en coordinación con la gestión de los procesos y procedimientos propios de EMPITALITO ESP y con los Sistemas de Información, generará herramientas y metodologías que garanticen o contribuyan asegurar el uso compartido, la eficiencia y efectividad de la información que reciba la empresa en sus procesos.

¡Generamos calidad de vida!





Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

10.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La empresa de Servicios Públicos de Pitalito “EMPITALITO –ESP”, dando cumplimiento al artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y Documento COMPES 3654 de 2010, el cual define a la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, como resultado final de la gestión y desarrollo ejecutado por la empresa, establece esta labor con el fin de participarle a los ciudadanos la gestión y compromiso que se tiene con la comunidad de prestar un buen servicio y realizar una audiencia de control social con transparencia.

La Empresa de Servicios Públicos de Pitalito “EMPITALITO ESP”, realiza anualmente mediante audiencia pública la rendición de cuentas teniendo en cuenta los principios constitucionales de Transparencia, Responsabilidad, Eficacia, Eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

En la audiencia de control social se tiene en cuenta lo siguiente:

- Invitación y entrega de oficios de convocatoria a la comunidad y divulgación por medio de cuñas en emisora local, afiches, redes sociales de la empresa y perifoneo a fin de comunicar la fecha, hora y lugar donde se realizara la audiencia de control social.
- Se conforma un equipo de trabajo a fin de realizar la presentación y dinamizar el ejercicio de Rendición de cuentas.
- Alistamiento de la logística utilizada para el evento.
- Recepcionar las preguntas y sugerencias registradas por la ciudadanía, organizaciones y demás participantes a fin de dar trámite y respuestas al peticionario.
- Realizar el acta de Rendición de cuentas y consolidar la información y documentación relacionada.

La finalidad de la Rendición de Cuentas es responder ante el ciudadano por la gestión, las obligaciones y deberes que tenemos como empresa y permitir el espacio para que la comunidad participe y de este modo afianzar la relación Empresa-Comunidad la cual ayuda a fortalecer la confianza en la comunidad y obtener reconocimiento de la una labor transparente y de calidad.

Constantemente se realiza Rendición de cuenta con los usuarios publicando mediante la página de la empresa www.empitalito.gov.co y redes sociales, la información concerniente a la gestión de la empresa, noticias y acciones con los cuales se busca tener una constante retroalimentación con los usuarios.

¡Generamos calidad de vida!



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

10.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de EMPITALITO E.S.P., mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano con que cuenta EMPITALITO E.S.P. con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al usuario y/o suscriptor:

- Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.
- También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por EMPITALITO E.S.P., y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano			
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano, afianzando el compromiso de la Gerencia y la formulación de planes de acción y asignación de recursos.	Acciones	Gerente y Jefe Unidad Operativa

¡Generamos calidad de vida!





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

	Llevar a comités los informes frente a la atención al ciudadano, generando las acciones correspondientes	Informe con las acciones de fortalecimiento	Gerente, Jefe PQR y Jefe de Control Interno
	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Presupuesto con rubro para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Gerente y Jefe unidad Administrativa
	Hacer seguimiento y presentar informe sobre la efectividad de los mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Informe	Jefe de Control Interno
2. Fortalecimiento de los canales	Generar e implementar acciones para mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Informe de acciones implementada	Gerente, Jefe Unidad Administrativa y Jefe Unidad Operativa
	Informes trimestrales sobre los avances del desarrollo de la página Web con dominio propio, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos de la NTC 5854.	Informes trimestrales	Jefe Unidad Administrativa y Jefe de Control interno
	Hacer seguimiento y presentar informe sobre la efectividad del proceso de atención, trámite y seguimiento al Sistema de Quejas, y recursos implementado, el cual tiene por objeto fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Informe	Jefe Unidad Administrativa y Jefe Oficina de Control Interno
	Validar la efectividad de los resultados de los indicadores con los cuales medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y	Informe del indicador	Gerente, Jefe Unidad Operativa, Jefe de Control Interno y Jefe de PQR

¡Generamos calidad de vida!





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

	cantidad de usuario y/o suscriptores atendidos.		
	Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones plantadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano, presentando informe a la gerencia para la toma de decisiones.	Informe de auditoría	Jefe de Control Interno
3. Talento Humano	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación.	Plan de capacitaciones	Gerente y Jefe Unidad Administrativa
	Programar y realizar la evaluación de desempeño de los funcionarios y servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios y/o suscriptores.	Informe de evaluación de desempeño	
4. Normativo y procedimental	Establecer y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, incorporando entre otros las acciones sobre los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Reglamento	Jefe de PQR y Jefe de Control Interno
	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos, validando la efectividad de los protocolos a través de auditorías.	Procesos actualizados	Jefe de PQR y Jefe de Control Interno.
	Definir, implementar y validar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en el área de atención al usuarios y/o	Normograma	Oficina de PQR y Jefe de control Interno

¡Generamos calidad de vida!





Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

	suscriptores PQR		
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Formatos	Oficina de PQR y Jefe de control Interno
5. Relacionamento con el Usuario y/o suscriptor	Caracterizar a los usuarios y/o suscriptores - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por EMPITALITO E.S.P.	Base de datos	Gerente y Jefe Unidad Administrativa y Jefe de control Interno
	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la Gerencia con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe sobre la percepción del usuario	Gerente y Jefe Unidad Administrativa y Jefe de control Interno

Así mismo, Con el fin de hacer más eficiente la atención al usuario a la hora de interponer una petición, queja o reclamo o solicitar información sobre un trámite o servicio, se ha destinado los siguientes canales de información para facilidad del usuario:

➤ CORREO INSTITUCIONAL

Gmail: contactoempitalito@gmail.com --- info@empitalito.gov.co

➤ REDES SOCIALES:

Facebook: Gerenciaempitalito@gov.co

Twitter: Gerenciaempitalito@gov.co

➤ PAGINA INTERNET

Publicación en nuestra Página web: www.empitalito.gov.co; en el cual se encuentra actualizada la información de la empresa.

➤ Información y Atención al usuario en la Línea Telefónica: 836 0012 ext 102, 103, 118

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.

- OFICINA PQR, en la cual se realiza atención al público de forma atenta, eficaz y eficiente en la oficina instalada en la calle 6 No 7-23, además cuenta con un sistema de control de organización de atención al ciudadano mediante el sistema de digiturno.
- Implementación de la factura en línea a través de la página web de la entidad.
- Se habilito el Buzón de denuncias anticorrupción el cual se encuentra ubicado en la Sede de la empresa.
- Encuesta de Satisfacción a fin de que el usuario califique la calidad de la prestación de servicio para de esta manera mejorar constantemente.

10.5 QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA 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 1081 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.

Componente V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN			
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable
1. Lineamientos de Transparencia Activa	Auditar y presentar informe al cumplimiento de la Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica EMPITALITO ESP conforme ley 1712 de 2014.	Informe	Jefe de Control Interno
	Evaluación de la efectividad en la Divulgación de datos abiertos	Informe	Jefe de Control Interno
	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación	Responsable de contratación
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Validar la efectividad sobre la implementación de las políticas sobre el principio de gratuidad y, sobre el no cobro de costos adicionales a los	Informe	Gerencia

¡Generamos calidad de vida!



	de reproducción de la información.		
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Hacer seguimiento a la implementación de las políticas de operación para la Implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	Informe	Jefe de Control Interno
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Fortalecimiento de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Informe de los Medios electrónicos adecuados	Gerente y Jefe Unidad Administrativa
	Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Lineamientos	Gerente, Jefe Unidad Operativa, Jefe Unidad Administrativa
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Continuar con la gestión de los mecanismos de seguimiento al acceso a información pública. <ul style="list-style-type: none"> • oficinapqr@gmail.com • Líneas de atención al usuario 8360012 EXT 103 – 118 • Buzón de Sugerencias • Atención al Público presencial • Página Web www.empitalito.gov.co 	Mecanismo	Gerente, Jefe PQR, Jefe Unidad Administrativa
	Hacer seguimiento y generación de informe de solicitudes de acceso a información	Informe	Jefe de Control Interno

11. SOCIALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

En cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, la empresa de servicios públicos domiciliarios de Pitalito EMPITALITO pone a disposición la estrategia del plan a toda la comunidad del municipio, la cual se permitirá dar a conocer el concepto de corrupción y cómo desde la entidad se vienen desarrollando acciones contra la corrupción contempladas desde los lineamientos de Ética y buen manejo de la entidad.

¡Generamos calidad de vida!



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

Esta Estrategia Comunicativa pretende crear sensibilización y concientización frente a la estigmatización que tienen los Servidores Públicos ante el flagelo de la corrupción; es una Estrategia que está regida bajo el Autocontrol y Autocriterio de cada uno de los individuos que conforman la empresa generando acciones que permiten establecer la transparencia a la hora de ejercer cargos públicos.

El éxito de la Estrategia no sólo depende del conocimiento de la información del Estatuto de Anticorrupción, sino también de la formación ética de valores como respeto, lealtad, honestidad, responsabilidad, cumplimiento, compromiso en cada uno de los que desempeñan cargos públicos.

El objetivo principal de la estrategia es permitir a los ciudadanos generar espacios de confianza y credibilidad que propicien bienestar a la comunidad, y a su vez proporcionar transparencia y confiabilidad en la prestación de los Servicios que presta la entidad, de igual forma se realizara la respectiva socialización del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano a todos los funcionarios de la entidad.

11.1.1 PROMOCION Y DIVULGACION

La promoción y divulgación se hará dentro de la estrategia de rendición de cuentas que tiene la empresa para cada vigencia así mismo mediante los canales de comunicación y el documento final y la Estrategia será publicada a través de las herramientas de comunicación virtual de la entidad: página WEB: www.empitalito.gov.co

12. GLOSARIO

- ✓ **Alcance de la Auditoría.** El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma.
- ✓ **Audidores Externos.** Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.
- ✓ **Audidores Internos.** Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.
- ✓ **Auditoría de Gestión u Operacional.** Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía,

¡Generamos calidad de vida!





Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

- ✓ **Auditoría.** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.
- ✓ **Control Administrativo.** Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.
- ✓ **Control Contable.** Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.
- ✓ **Control Interno.** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- ✓ **Economía.** Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.
- ✓ **Eficacia.** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.
- ✓ **Eficiencia.** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.
- ✓ **Hallazgos.** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.
- ✓ **Informe de Auditoría.** Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

¡Generamos calidad de vida!





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P
N.I.T 800.089.312-8

- ✓ **Limitaciones al alcance de la auditoría.** Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.
- ✓ **Normas de Auditoría:** Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.
- ✓ **Objetividad (evidencia objetiva).** La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.
- ✓ **Objetivo de la auditoría.** Propósito o fin que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la auditoría



JOSE ADAN RODRIGUEZ ROJAS

Gerente

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios
EMPITALITO E.S.P.

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.

