

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2018

EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
DE PITALITO - EMPITALITO
ESP



Acueducto



Alcantarillado



Aseo



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)

LIZA ADRIANA CARVAJAL FRANCO
Gerente

ENERO DE 2018

¡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
 - 10.2 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 DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO ESP, comprometida en fortalecer su Gestión Institucional, generar confianza a los Usuarios de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y a la ciudadanía en general, promover la autorregulación, autogestión, autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos, formula y establece su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como estrategia para combatir frontalmente las prácticas corruptas, a través de acciones orientadas a prevenir los riesgos de corrupción, mejorar la relación de los usuarios con la Empresa y fomentar la transparencia y visibilidad en todas sus actuaciones, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, por 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 y en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como la estrategia que la EMPITALITO ESP, ha definido para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano, se enfoca en la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y en el establecimiento de mecanismos de control (autocontrol, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera estén vinculados con la organización, ya sea a nivel interno o externo.

A través de este programa de lucha contra la corrupción, se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil. Se presentan acciones y estrategias tendientes a implementar la cultura de la TRANSPARENCIA, basados en las capacidades y conocimientos del talento humano con el que cuenta la entidad y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.

¡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 Domiciliarios de Pitalito “EMPITALITO –ESP”, para la vigencia 2018, conforme a lo establecido en la ley 1474 de 2011, de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo para prevenir y controlar situaciones de riesgos de corrupción y de esta forma la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Área de cobertura, sean eficientes y con prácticas transparentes, garantizando la confianza y bienestar a todos los usuarios del municipio de Pitalito-Huila.

2.2 Objetivos Específicos

- Establecer las estrategias necesarias para la lucha contra la corrupción con el propósito de mejorar continuamente los diferentes procesos de la entidad de conformidad con lo establecido por la Ley.
- Realizar el análisis de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de los mismos así como los impactos o efectos para la empresa.
- Establecer los controles, los mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.
- 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.
- Facilitar al ciudadano la información y el acceso a trámites y servicios con los que cuenta la Empresa, a través de la revisión y mejora continua, la estandarización, simplificación, automatización y/o eliminación de trámites que no estén conformes a lo establecido por la Ley.
- Identificar los trámites que requieren ser intervenidos o racionalizados con el propósito de reducir costos y garantizar la efectividad de la entidad generando una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas de la empresa
- Establecer las diferentes acciones de Racionalización de trámites de acuerdo a lo establecido por el DAFP.

¡Generamos calidad de vida!





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

- 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.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fomentar la cultura de la denuncia de actos corruptos.

2.3 Alcance

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

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

¡Generamos calidad de vida!



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

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.
- **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 ejercerán 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.

¡Generamos calidad de vida!





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

- **RESPETO:** 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.

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

¡Generamos calidad de vida!



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

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.

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.

¡Generamos calidad de vida!





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

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 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.

¡Generamos calidad de vida!



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

- **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 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

¡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

- 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.
 - ✓ 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 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.
 - ✓ 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 1º, 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.

¡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

- ✓ 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 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ✓ 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.
- ✓ lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la construcción de Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2” emitido por el Departamento Nacional de Planeación
- ✓ 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

De acuerdo a lo establecido en el documento orientador sobre Estrategias para la Construcción de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se define el riesgo de corrupción, como “toda posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos, o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular”.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito “EMPITALITO – ESP”, a partir de la actualización del MECI-2014, cuenta con las bases para el desarrollo de una política institucional de administración de riesgos; en tal sentido nos comprometemos a preservar la eficacia operativa de EMPITALITO, así como con la protección y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un sistema de

¡Generamos calidad de vida!



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

administración del riesgo que permita prevenir la ocurrencia de eventos que coloquen en peligro el cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa.

En este sentido, Para establecer las causas es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos), que puedan influir en los procesos y procedimientos que generan una gran vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción, analizando a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la entidad, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y cambios tecnológicos entre otros. Se alimenta también con el análisis de la situación actual de la entidad, basado en los resultados de los componentes de ambiente de control, estructura organizacional, modelo de operación, cumplimiento de los planes y programas, sistemas de información, procesos y procedimientos entre otros.

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o procedimiento según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, de acuerdo a esto tenemos los siguientes procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción a partir de los cuales identificaremos los riesgos de corrupción.

¡Generamos calidad de vida!



10.1.1 Mapa de Riesgos Anticorrupción

Tabla No 1

No	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Evaluación del Riesgo	Acciones de control	Responsable	Indicador
1	Falta de conciliaciones de los hechos contables entre los procesos de la entidad.	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	<ul style="list-style-type: none"> - Interfaces realizadas entre el proceso Financiero y los demás procesos de la entidad. - Solicitar a los diferentes procesos información para el cierre financiero ya sea mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual, estableciendo tiempos para su entrega con el propósito de registrar y conciliar la información, de tal manera que se refleje correctamente. 	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Unidad Administrativa	(No. de conciliaciones realizadas/No. de conciliaciones proyectadas)*100
2	No presentación pago o inexactitud de los impuestos Nacionales y Municipales	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Dar cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Tributario y las disposiciones del municipio para la liquidación y pago de los impuestos que le corresponden a la empresa.	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Unidad Administrativa	(No de impuestos presentados y pagados al año/No de impuestos a presentar y pagar ante la DIAN y el Municipio) *100



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

3	Implementación nuevo marco normativo contable bajo normas Internacionales de contabilidad del sector publico.	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar, socializar y efectuar al interior de la entidad el Reconocimiento, Medición, valoración y Revelación de los hechos económicos. - Parametrización de la Homologación de cuentas bajo el Catalogo General de Cuentas. - Elaboración de los Estados Financieros bajo normas internacionales 	<p>Seguimiento: Control Interno</p> <p>Implementación de actividades: Unidad Administrativa</p>	Contabilidad generada bajo normas internacionales
4	Facturación Manual de agua no contabilizada y otros Servicios que ofrece la empresa	Probable	Mayor	Zona de Riesgo Alta	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación manual de registro en el sistema por consecutivo de facturas - Se solicitara al proveedor del software desarrollo del módulo. 	<p>Seguimiento: Control Interno</p> <p>Implementación de actividades: Unidad Administrativa</p>	Facturas Emitidas Otros Servicios/Total Facturas Otros Servicios
5	Aumento de costos de mantenimiento y Parque automotor con más de 10 años de servicio	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	<p>Establecer de Cronograma de Mantenimiento Preventivo del Parque Automotor, con el fin de realizar las actividades de mantenimiento de los vehículos antes de que estos presenten fallas mecánicas e hidráulicas generando mayores costos de reparación</p> <p>Generar un plan de reposición del parque automotor del servicio de aseo.</p>	<p>Seguimiento: Control Interno</p> <p>Implementación de actividades: Unidad Operativa</p>	(Rubro ejecutado de para mantenimiento de parque automotor/ rubro programado para mantenimiento del parque automotor) *100
6	Recibir dadivas de usuarios por actividades en horario laboral	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Recopilar la mayor información y pruebas del evento y proceder a trasladar la misma a la Gerencia con copia a la oficina de Control Interno	<p>Seguimiento: Control Interno</p> <p>Implementación de</p>	N° personas involucradas en el acto de Corrupción/

¡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

						actividades: Unidad Administrativa	mes/N° total de operarios
7	Perdida de información de los expedientes contractuales.	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Implementación de formatos para llevar el debido registro y control de los documentos. Realizar de manera periódica copias magnéticas de los archivos relacionados con la información del proceso contractual.	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Unidad Administrativa	No de Expedientes contractuales hurtados o extraviados/ No de expedientes contractuales de la entidad *100
8	Pagos parciales de contratos y/o liquidación de contratos sin el lleno de los requisitos formales	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Auditoría física sobre el cumplimiento real de las actividades objeto del contrato. Verificación del cumplimiento de cada una de las actividades ejecutadas por los contratistas.	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Control Interno	Actividades ejecutadas / actividades programadas (en un mismo período de tiempo dependiendo de las condiciones del contrato)
9	Perdida de la Información por algún daño que se pueda presentar en los servidores o en algún equipo de escritorio	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Copias de seguridad y mantenimiento de los equipos Realizar manual de Informática Dar cumplimiento al Manual de Informática en cuanto a la realización de las copias de seguridad y al cronograma de mantenimientos	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Unidad Administrativa	Copias de seguridad realizadas / Copias de seguridad que estipuladas
10	Manipulación del software administrativo y financiero de la	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Hacer seguimiento al cumplimiento de la política de seguridad para garantizar la	Seguimiento: Control Interno	Cambios de uso registrados /

¡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

	Empresa				confiabilidad e integridad de la información. Capacitación política de seguridad y lineamientos de gobiernos en línea.	Implementación de actividades: Unidad Administrativa	cambios de uso aprobados (de acuerdo con el procedimiento establecido)
11	Extemporaneidad y veracidad de la información reportada a las entidades de control y vigilancia.	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Realizar cronograma de informes a entes de control.	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Unidad Administrativa	(No de informes reportados o presentados a tiempo/No de informes a reportar o presentar al año)*100
12	Desinformación por un posible falsa información sobre la calidad de los servicios Prestados por EMPITALITO E.S.P.	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Monitoreo diario a Medios de comunicación como lo Son Emisoras y Canal de Televisión Local, así como las Redes Sociales y permanente información a través de Boletín de Prensa	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Unidad Administrativa	No de Boletines de Prensa Oficiales emitidos referentes al tema.
13	No dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos de los usuarios de fondo y dentro de los términos establecidos por la normatividad	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Establecer formato control de respuestas a las peticiones quejas y recursos, como una herramienta que permite controlar y realizar seguimiento a los P. Q. R. Aprovechar al máximo el software de archivo y correspondencia que genera alarmas de vencimiento de correspondencia.	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Unidad Administrativa	Fecha de respuesta del PQR - Fecha de recibido del PQR
14	Incurción de nuevas empresas prestadoras de servicios	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Dar cumplimiento a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes y a los	Seguimiento: Control Interno	(No de Usuarios desvinculados del

¡Generamos calidad de vida!

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

E - mail contactoempitalito@gmail.com.

	públicos en el área de prestación de la entidad.				compromisos adquiridos con los usuarios. Fortalecer la relación usuario empresa a través de campañas institucionales.	Implementación de actividades: Unidad Administrativa	servicio de Aseo – No de usuarios del servicio de Aseo)*100
15	Antigüedad de un porcentaje alto de las redes de alcantarillado que generan daños y taponamientos	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Realizar Cronograma de mantenimiento de redes de alcantarillado (Tubería – Pozos - Sumideros). Dar cumplimiento a lo establecido en el cronograma de mantenimiento de sistemas de Alcantarillado, con el fin de evitar taponamientos e inundaciones Catastro actualizados de las redes de alcantarillado	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Unidad Operativa	(No. de obras de reposición por administración directa proyectadas / No. de obras de reposición por administración directa ejecutadas) * 100
16	Falta de formación y capacitación del personal, temas administrativos, financieros, comerciales, técnicos y operativos	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Realizar diagnóstico de necesidades de formación, capacitación y desarrollo. Solicitar al proceso administrativo que se incluya en el Plan Anual de Formación y Capacitación.	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Unidad Administrativa	Plan Anual de Formación Capacitación y Desarrollo
17	Cambio en la normatividad legal vigente.	Posible	Mayor	Zona de Riesgo Alta	Capacitar al personal de los procesos de manera permanente y continua en la interpretación y aplicación de la normatividad Realizar seguimientos de manera permanente a los cambios normativos a través de la Internet.	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Unidad Administrativa	No de personas capacitadas / No de personas de la oficina Jurídica
18	Incumplimiento en el reporte al	Posible	Mayor	Zona de	Capacitación al personal en cuanto a los	Seguimiento:	Reportes

¡Generamos calidad de vida!



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

	SUI			Riesgo Alta	informes y reportes que deben generar para el cargue al SUI Generar alertas que disminuya la probabilidad de incumplimiento al SUI	Control Interno Implementación de actividades: Unidad Administrativa	realizados al SUI / Reportes que deben realizarse de acuerdo a la normatividad vigente
19	Verificar, actualizar o crear si se requiere la Política del Gestión de Riesgo y el mapa de riesgos de la entidad.	Posible	Moderado	Zona de Riesgo Moderada	Verificar la política de la gestión del riesgo que se tiene implementada en la entidad. Generar el mapa de riesgos de la entidad	Seguimiento: Control Interno Implementación de actividades: Unidad Administrativa	Política y mapa de riesgos actualizados

¡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

Los trámites dentro de la Administración pública fueron concebidos con la finalidad de facilitarle al usuario la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, así como el acercamiento y la comunicación entre los usuarios y la empresa.

Sin embargo, las empresas de servicios públicos, para dar cumplimiento al trámite, deben ejecutar procesos que, a su vez, se desarrollan mediante procedimientos en los que se compromete toda la capacidad organizacional y es necesario hacer una identificación, análisis y racionalización interna que permitan un desarrollo eficiente de la gestión.

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.

¡Generamos calidad de vida!





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

- 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.
- 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.

¡Generamos calidad de vida!



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

En EMPITALITO E.S.P. se identificarán y gestionarán 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 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

¡Generamos calidad de vida!



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

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.

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.

¡Generamos calidad de vida!





empitalito

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

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.

Componente III: Rendición De Cuentas			
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas.	Informes publicados	Gerente – Asesor Tic
	Planear y asegurar que se ejecute por lo menos una audiencia pública de rendición de cuentas para cada vigencia	Una audiencia pública ejecutada	Gerente – Jefes de Unidades
	Convocar a todas las partes interesadas para contar con su participación en la rendición de cuentas	Participación de partes interesadas en la rendición de cuentas	Jefe Unidad Administrativa
2. Evaluación y retroalimentación	Realizar la evaluación de la rendición de cuentas	Resultados de la evaluación	Gerente – Jefes de Unidades
	Consolidar, tabular y analizar los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas		
	Publicar en la página web de empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	Informe de evaluación de rendición de cuentas publicado	Gerente – Jefes de Unidades
	Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas	Plan de acción	Gerente – Jefes de Unidades

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

¡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

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
	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	Presupuesto con rubro para el desarrollo de iniciativas que mejoren	Gerente y Jefe unidad Administrativa

¡Generamos calidad de vida!



empitalito

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

	ciudadano.	el servicio al ciudadano.	
	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.	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 cantidad de usuario y/o suscriptores atendidos.	Informe del indicador	Gerente, Jefe Unidad Operativa, Jefe de Control Interno y Jefe de PQR
	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	Informe de auditoría	Jefe de Control Interno

¡Generamos calidad de vida!





empitalito

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

	decisiones.		
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 suscriptores PQR	Normograma	Oficina de PQR y Jefe de control Interno
	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. Relacionamiento con el Usuario y/o	Caracterizar a los usuarios y/o suscriptores - grupos de interés y	Base de datos	Gerente y Jefe Unidad

¡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

suscriptor	revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por EMPITALITO E.S.P.		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
- 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.

¡Generamos calidad de vida!



- 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 de reproducción de la información.	Informe	Gerencia
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	Informe	Jefe de Control Interno

¡Generamos calidad de vida!



	de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.		
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.

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.

¡Generamos calidad de vida!



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

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, 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

¡Generamos calidad de vida!



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

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.
- ✓ **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.

¡Generamos calidad de vida!





empitalito

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

- ✓ **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



LIZA ADRIANA CARVAJAL FRANCO

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.

