

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020

EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
DE PITALITO - EMPITALITO
ESP



Acueducto



Alcantarillado



Aseo

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 2 DE 21

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

**HENRY LISCANO PARRA
GERENTE**

ENERO DE 2020

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 3 DE 21

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	OBJETIVOS	5
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
2.3	ALCANCE	6
3	MISIÓN.....	6
4	VISIÓN	6
5	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	6
6	PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA.....	8
7	PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	9
8	PRINCIPIOS DEL COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL . ¡Error! Marcador no definido.	
9	VALORES ÉTICOS DEL FUNCIONARIO DE EMPITALITO ¡Error! Marcador no definido.	
10	MARCO NORMATIVO	9
11	COMPONENTES DEL PLAN	12
11.1	PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
11.1.1	MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	13
11.2	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	13
11.2.1	IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	¡Error! Marcador no definido.
11.2.2	PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES	¡Error! Marcador no definido.
11.2.3	RACIONALIZAR LOS TRÁMITES.	¡Error! Marcador no definido.
11.3	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	14
11.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16
11.5	QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	18
12	SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
12.1	PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN	20
13	APROBACIÓN.	21
14	CONTROL DE CAMBIOS.	21

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 4 DE 21

1 INTRODUCCIÓN

LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., 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 EMPITALITO E.S.P., 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 (auto-control, 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.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 5 DE 21

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 – E.S.P.”, para la vigencia 2020, 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 estos, 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.
-  Garantizar de manera oportuna, clara y concisa la información requerida por los usuarios, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 6 DE 21

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.

3 ALCANCE

Las medidas, mecanismos y estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, deberán ser aplicados por todos los procesos y funcionarios que integran la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito “EMPITALITO – E.S.P.”.

4 MISIÓN

La empresa de servicios públicos domiciliarios de Pitalito **EMPITALITO E.S.P.**, promueve el desarrollo urbano, regional sustentable y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la región Sur-Colombina, prestando los servicio de operación, mantenimiento y optimización en el suministro de los servicios públicos domiciliarios y actividades complementarias, con criterios de competitividad, suficiencia y sostenibilidad, comprometidos con la preservación del ambiente y satisfacción a la comunidad y demás partes interesadas.

5 VISIÓN

La empresa de servicios públicos domiciliarios de Pitalito, **EMPITALITO E.S.P.**, en el 2033 tendrá la satisfacción y confianza de la población sur colombiana por la calidad e integralidad de sus servicios, contribuyendo con la aplicación de nuevas tecnologías para proyectar otros servicios públicos domiciliarios y actividades complementarias que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de los suscriptores, usuarios, clientes y población en general.

6 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Alcance de la Auditoría. El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de esta.

Auditores Externos. Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 7 DE 21

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 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.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 8 DE 21

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.

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

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

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.

7 PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA

Los principios éticos y rectores de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito “EMPITALITO - E.S.P.” están adoptados mediante el documento “PRINCIPIOS Y VALORES RECTORES INSTITUCIONALES – A.01.02.OD.09”

RESPONSABILIDAD: Es un valor ético que implica el compromiso de los directivos y funcionarios de EMPITALITO E.S.P., en el cumplimiento de sus funciones y actividades establecidas en la normatividad vigente, en los estatutos de la empresa, en el reglamento interno de trabajo y en el código de ética encaminados a fortalecer la Misión de la empresa y satisfacer las expectativas de los grupos de interés: Clientes, accionistas, proveedores y sociedad en general y la conservación del medio ambiente.

TRABAJO EN EQUIPO: Es la condición de trabajo utilizada por EMPITALITO E.S.P. que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo, generando buenos resultados en las tareas asignadas.

EFICIENCIA Y EFICACIA: Estamos dispuestos a cumplir oportunamente nuestro compromiso de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado públicos a la comunidad bajo los principios de austeridad, integridad racionalidad, honestidad y transparencia.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 9 DE 21

SENTIDO DE PERTENENCIA: Es un comportamiento pilar en EMPITALITO E.S.P, que busca siempre el crecimiento personal, permitiendo así que sus funcionarios adopten conductas de armonía y trabajo en equipo para una vida laboral saludable.

LIDERAZGO: Estamos comprometidos en dar ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando resultados exitosos

CREATIVIDAD: Nuestra capacidad de generar nuevas ideas, acciones y estrategias novedosas, nos permite transformar nuestro entorno por medios de soluciones originales a los problemas.

EXCELENCIA: Perseguimos incasablemente el éxito en lo que hacemos, por lo que nos exigimos a diario para ofrecer un servicio con calidad.

8 PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

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.

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.

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.

COHERENCIA: la empresa será coherente en su conducta administrativa y operativa y cualquier excepción a este principio deberá justificarse debidamente.

9 MARCO NORMATIVO

En la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito “EMPITALITO – E.S.P.”, 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.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 10 DE 21

-) 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.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 11 DE 21

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 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 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.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 12 DE 21

-) 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 – E.S.P.”, a partir de la entrada en vigencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuenta con las bases para el desarrollo de una política institucional de administración de riesgos; en tal sentido nos comprometemos a preservar la eficacia en el desarrollo de los procesos 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 administración del riesgo de corrupción 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.

DEBILIDADES

-) Cambio de Personal por transición administrativa.
-) Obsolescencia de equipos.
-) Desconocimiento de las normas.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 13 DE 21

AMENAZAS

-) Cambios constantes en la legislación.
-) Cambios en la Planta Administrativa.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente / Procesos.	Actividades		Meta o producto.	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar con todo el personal de EMPITALITO E.S.P. la Política Administración de riesgos	Socialización con el 100% del personal de la EMPRESA la política Administración de riesgos	Directora de Planeación	Febrero de 2020
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar los riesgos ya levantados por proceso con los líderes e integrantes de cada proceso	Revisión y Actualización de los riesgos de corrupción por procesos.	Directora de Planeación	Febrero de 2020
3. Consulta y divulgación	3.1	Divulgar con todos los funcionarios de la entidad y con la comunidad en general el Mapa de Riesgos de Corrupción de EMPITALITO a través de diferentes canales	Divulgación del Mapa de riesgos de Corrupción de EMPITALITO E.S.P. a todas las partes interesadas	Directora de Planeación	Febrero de 2020
4. Monitoreo y revisión	4.1	Realizar el monitoreo y revisión a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	Monitoreo y revisión a riesgos de corrupción	Directores, Jefes de unidades Líderes de procesos.	Según lo establecido en la Política de Administración del Riesgos
5. Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	Seguimiento a riesgos de corrupción	Control Interno	Según lo establecido en la Política de Administración del Riesgos

10.1.1 Mapa de Riesgos Anticorrupción

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Clic para ver

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 14 DE 21

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 – E.S.P.” dando cumplimiento al decreto 0019 del 10 de enero de 2012, implementara 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 2: Racionalización de trámites.						
Nombre del Trámite	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización.	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar.	Dependencia responsable.	Fecha de realización
Trámite para la factibilidad, viabilidad y disponibilidad de los servicios.	Administrativa: Estandarización de trámites o formularios	Estandarización del procedimiento y formatos	No se cuenta con un procedimiento estandarizado y documentado para la atención de factibilidad, viabilidad y disponibilidad de servicios.	Estandarizar el procedimiento y formatos para el proceso de factibilidad, viabilidad y disponibilidad de servicio.	Director Operativo.	01 02 2020 31 10 2020
Racionalización Trámite para el restablecimiento de los servicios públicos	Tecnológico: Interoperabilidad	Reportar en línea y en tiempo real los pagos realizados en los puntos de recaudo para mejorar los tiempos de restablecimiento del servicio.	El pago se realiza y el usuario debe venir a soportar el pago del servicio para poder establecer el servicio.	Generar los pagos en línea y en tiempo real.	Directora de planeación.	01 02 2020 31 10 2020

10.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito “EMPITALITO – E.S.P.”, 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.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 15 DE 21

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 el reconocimiento por una labor transparente y de calidad.

Constantemente se realizará 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, según las directrices establecidas en el documento “**Estrategia Rendición de cuentas de EMPITALITO E.S.P.**”

EMPITALITO E.S.P., realizará anualmente una audiencia pública para la rendición de cuentas conforme los principios constitucionales de Transparencia, Responsabilidad, Eficacia, Eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente / Procesos.	Actividades		Meta o producto.	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas.	Publicación de informes de rendición de cuentas en la página web de la entidad.	Directora de Planeación	Anual.
	1.2	Elaborar y publicar en la página web de la empresa los informes de gestión.	Publicación en la página web de la empresa los informes de gestión	Directora de planeación	Anual
	1.3	Publicar estados Financieros de EMPITALITO en la página web.	Publicación de los estados financieros en la página web de la entidad	Directora administrativa y financiera.	Semestral.
	1.4	Publicar en redes sociales notas informativas sobre el avance en los proyectos realizados por EMPITALITO.	Publicación mensual en las redes sociales de notas informativas de avance de proyectos ejecutados por EMPITALITO	Directora de Planeación	Mensual
2. Dialogo de doble vía con la comunidad y sus organizaciones	2.1	Planear y asegurar que se ejecute por lo menos una audiencia pública de rendición de cuentas para la presente vigencia	Ejecución de audiencia pública de rendición de cuentas.	Directora de planeación	Diciembre
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y	3.1	Motivar a las diferentes partes interesadas y grupos de interés, a	Convocar a través de los medios de comunicación, redes sociales	Directora de Planeación	Noviembre y diciembre

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGO: C.01.02.PL.01
			APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
			PÁGINA: 16 DE 21

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente / Procesos.	Actividades		Meta o producto.	Responsable	Fecha programada
petición de cuentas.		participar en el evento de rendición pública de cuentas	institucionales, correo electrónico y pagina web de la entidad ha participar del evento de rendición de cuentas de EMPITALITO		
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio mediante encuesta de percepción	Diligenciamiento de encuestas de percepción en la rendición de cuentas de EMPITALITO	Directora de planeación	Diciembre
	4.2	Publicar en la página web de empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	Publicación de los resultados de las encuestas de percepción realizadas en la rendición de cuentas	Directora de planeación	Diciembre
	4.3	Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas	Plan de acción de mejoramiento, conforme lo evidenciado en la rendición de cuentas.	Directora de planeación	Diciembre

10.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente / Procesos.	Actividades		Meta o producto.	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1	Realizar encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad	Identificar las necesidades más sentidas de los ciudadanos.	Directora Administrativa y Financiera.	JULIO
	1.2	Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que	Identificar las expectativas y experiencia de los	Directora Administrativa y	JULIO

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGO: C.01.02.PL.01
			APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
			PÁGINA: 17 DE 21

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente / Procesos.		Actividades	Meta o producto.	Responsable	Fecha programada
		tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos	servidores.	Financiera.	
	1.3	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Asignar recursos para la siguiente vigencia en pro de mejorar el servicio al Ciudadano	Directora Administrativa y Financiera	DICIEMBRE
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Nuevos canales de atención	Directora Administrativa y Financiera. Jefe de PQR	MARZO
	2.2	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.	Adecuados espacios físicos de atención y servicio al ciudadano	Directora Operativo Jefe de PQR	Diciembre
3. Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación.	Funcionarios cualificados en competencias laborales para el Servicio de Atención al Ciudadano	Directora Administrativa y Financiera. Jefe de PQR.	JULIO
	3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Fortalecimiento de la cultura de servicio en los funcionarios públicos al interior de EMPITALITO	Directora Administrativa y Financiera. Jefe de PQR	JUNIO
4. Normativo y procedimental.	4.1	Socializar con los funcionarios el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Reglamento interno para la gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamos formulado y adoptado por EMPITALITO	Directora Administrativa y Financiera. Jefe de PQR	MARZO
	4.2	Identificar, documentar y	Procedimientos	Directora	SEPTIEMBRE

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGO: C.01.02.PL.01
			APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
			PÁGINA: 18 DE 21

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente / Procesos.		Actividades	Meta o producto.	Responsable	Fecha programada
		optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos	de atención de PQRs Actualizados	Administrativa y Financiera. Jefe de PQRs	
5. Relaciones con el ciudadano.	5.1	Caracterizar a los usuarios y/o suscriptores - grupos de interés de EMPITALITO E.S.P.	-Caracterización de usuarios y grupos de interés	- directora de Planeación	OCTUBRE

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:

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Correo Institucional	contactoempitalito@gmail.com
REDES SOCIALES	Facebook: Gerenciaempitalito@gov.co Twitter: Gerenciaempitalito@gov.co
PAGINA WEB INTERNET	www.empitalito.gov.co
LÍNEA TELEFÓNICA	Teléfono: 8360012 Ext: 102, 103
OFICINA PRESENCIAL SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	Ubicación: calle 6 No 7-23

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.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 19 DE 21

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente / Procesos.	Actividades		Meta o producto.	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de transparencia Activa	1.1	Crear en la página web de EMPITALITO E.S.P. el apartado "Transparencia y acceso a la información pública."	Sitio "Transparencia y acceso a la información pública" en la página web de EMPITALITO	Directora de planeación.	MAYO
	1.2	Publicar información obligatoria sobre procedimientos y servicios.	Publicación de procedimientos y servicios.	Directora de planeación	OCTUBRE
	1.3	Publicar información sobre contratación pública	Publicación de información sobre contratación	Oficina Jurídica.	MENSUAL.
2. Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Control y reporte de solicitudes de información	Estadísticas e informe sobre solicitud de información	- Directora Administrativa y Financiera - Jefe de PQRs	SEMESTRAL
3. Elaboración de instrumentos de Gestión de la información	3.1	Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información	Acto administrativo	Directora de planeación	OCTUBRE
	3.2	Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información	Acto administrativo	Directora de planeación	NOVIEMBRE
	3.3	Elaborar, adoptar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	Acto administrativo	Directora de planeación	DICIEMBRE
4. Monitoreo del acceso a la información pública.	4.1	Hacer seguimiento y elaborar informe de solicitudes de acceso a información, donde se describa el número de solicitudes recibidas, trasladadas, tiempos de respuestas y número de solicitudes en las que se niega el acceso a la información.	Informe de solicitud de acceso a la información.	- Directora Administrativa y Financiera. - Jefe de PQRs	SEMESTRAL.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 20 DE 21

10.6 SEXTO COMPONENTE.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 6: Iniciativas adicionales.					
Subcomponente / Procesos.		Actividades	Meta o producto.	Responsable	Fecha programada
1. Código de Integridad y buen gobierno	1.1	Divulgar los valores institucionales	Una (1) campaña de divulgación de los valores institucionales al interior de la entidad	Directora Administrativa y Financiera.	MAYO

11 SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, la empresa de servicios públicos domiciliarios de Pitalito EMPITALITO E.S.P. 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.

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 PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

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

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: C.01.02.PL.01
		APROBADO: 12/06/2019
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 21 DE 21

12 APROBACIÓN.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	EDUARDO CAICEDO MACIAS	DEISSY MILDRED GERARDINO	HENRY LISCANO PARRA
Cargo:	APOYO PROFESIONAL PLANEACIÓN	DIRECTORA DE PLANEACIÓN	GERENTE
Firma:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Fecha:	30/01/2020	30/01/2020	31/01/2020

13 CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN Nº.	FECHA DE APROBACIÓN.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
1	31/06/2020	Se crea el plan para la vigencia 2020